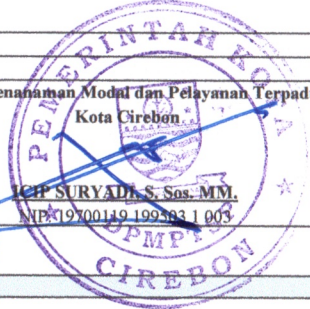
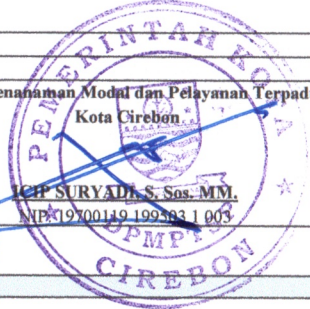
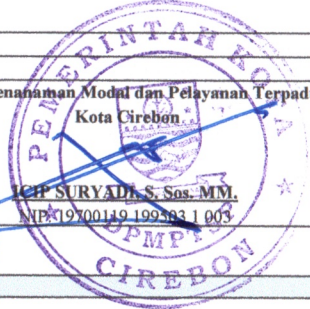


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TINJAUAN LAPANGAN PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIREBON**

 Pemerintah Daerah Kota Cirebon Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Nomor SOP</td> <td>000.8.3.3/053-PLPM/2025</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Pembuatan</td> <td>6 April 2022</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td>5 Agustus 2025</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Efektif</td> <td>5 Agustus 2025</td> </tr> <tr> <td>Disahkan oleh</td> <td>  Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon  KCH SURYADI, S. Sos. MM. NIP. 19700119-199303 1 003 </td> </tr> </table>	Nomor SOP	000.8.3.3/053-PLPM/2025	Tanggal Pembuatan	6 April 2022	Tanggal Revisi	5 Agustus 2025	Tanggal Efektif	5 Agustus 2025	Disahkan oleh	 Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon  KCH SURYADI, S. Sos. MM. NIP. 19700119-199303 1 003																	
Nomor SOP	000.8.3.3/053-PLPM/2025																											
Tanggal Pembuatan	6 April 2022																											
Tanggal Revisi	5 Agustus 2025																											
Tanggal Efektif	5 Agustus 2025																											
Disahkan oleh	 Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon  KCH SURYADI, S. Sos. MM. NIP. 19700119-199303 1 003																											
Bidang Pelayanan Penanaman Modal	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Nama SOP :</td> <td>TINJAUAN LAPANGAN PENGADUAN</td> </tr> </table>	Nama SOP :	TINJAUAN LAPANGAN PENGADUAN																									
Nama SOP :	TINJAUAN LAPANGAN PENGADUAN																											
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">1</td> <td>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Rincian Urusan Pemerintahan Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9</td> <td>Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td>Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon;</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11</td> <td>Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 98 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</td> </tr> </table>	1	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah	2	Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja	3	Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko	4	Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah	5	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota	6	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah	7	Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Rincian Urusan Pemerintahan Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon	8	Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon	9	Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;	10	Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon;	11	Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 98 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1. Memahami Prosedur Perizinan Berusaha</td> </tr> <tr> <td>2. Dapat mengoperasikan Komputer;</td> </tr> <tr> <td>3. Mengetahui peraturan perundang undangan</td> </tr> <tr> <td>4. Mampu berbahasa inggris pasif</td> </tr> <tr> <td>5. Memiliki pengalaman di bidang pelayanan publik</td> </tr> </table>	1. Memahami Prosedur Perizinan Berusaha	2. Dapat mengoperasikan Komputer;	3. Mengetahui peraturan perundang undangan	4. Mampu berbahasa inggris pasif	5. Memiliki pengalaman di bidang pelayanan publik
1	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah																											
2	Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja																											
3	Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko																											
4	Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah																											
5	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota																											
6	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah																											
7	Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Rincian Urusan Pemerintahan Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon																											
8	Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon																											
9	Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;																											
10	Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon;																											
11	Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 98 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu																											
1. Memahami Prosedur Perizinan Berusaha																												
2. Dapat mengoperasikan Komputer;																												
3. Mengetahui peraturan perundang undangan																												
4. Mampu berbahasa inggris pasif																												
5. Memiliki pengalaman di bidang pelayanan publik																												
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan																											
SOP Pengawasan dan Pengendalian pada DPMPSTSP Kota Cirebon SOP Pengaduan Langsung SOP Pengaduan Tidak Langsung SOP Mediasi Pengaduan	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>1. Komputer</td> </tr> <tr> <td>2. Printer</td> </tr> <tr> <td>3. Ruang Tunggu Tamu</td> </tr> <tr> <td>4. Tempat bersih dan ber-AC</td> </tr> </table>	1. Komputer	2. Printer	3. Ruang Tunggu Tamu	4. Tempat bersih dan ber-AC																							
1. Komputer																												
2. Printer																												
3. Ruang Tunggu Tamu																												
4. Tempat bersih dan ber-AC																												
Peringatan	Peralatan & Pendataan																											
1. Apabila SOP tidak dilaksanakan maka pelayanan pengaduan akan terhambat dan tidak sesuai dengan peraturan perundang - undangan 2. Apabila data tidak lengkap pelaksanaan prosedur Pengaduan tidak akan berjalan	Waktu penyelesaian sesuai dengan jenis perizinan berusaha yang dimohon, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan																											

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TINJAUAN LAPANGAN PENGADUAN

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Ket.
		Kepala DPMPSTSP	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	Tim Internal Pengaduan DPMPSTSP	Masyarakat atau Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Kepala Dinas DPMPSTSP Menugaskan untuk Tinjauan Lapangan	mulai					Surat Tugas Tinjauan Lapangan	20 menit	Disposisi Surat dari Kepala DPMPSTSP	
2	Menerima Surat Tugas untuk Tinjauan Lapangan dan menugaskan Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan						Disposisi Surat dari Kepala DPMPSTSP	60 menit	Analisa tentang pengaduan dan disposisi kepada Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	
3	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan memberikan informasi tentang kegiatan tinjauan lapangan yang akan dilaksanakan bersama Tim Internal Pengaduan DPMPSTSP						Analisa tentang pengaduan dan disposisi kepada Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	60 menit	Analisa tentang pengaduan oleh Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	
4	Melaksanakan Tinjauan Lapangan sesuai dengan surat tugas yang berisi tentang alamat atau lokasi sesuai dengan laporan pemohon atau masyarakat						Analisa tentang pengaduan oleh Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	180 menit	Kegiatan Tinjauan Lapangan sesuai dengan pengaduan yang masuk	
5	Pemohon atau masyarakat memberikan keterangan sesuai dengan surat aduan dan Tim Internal Pengaduan DPMPSTSP mengkonfirmasi pengaduan dan melaporkan hasil tinjauan lapangan dengan Visum hasil tinjauan lapangan						Kegiatan Tinjauan Lapangan sesuai dengan pengaduan yang masuk	120 menit	Keterangan RT/RW atau pemilik tempat aduan, yang dijadikan visum	
6	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal, Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan dan Tim Internal Pengaduan DPMPSTSP mengkaji hasil Visum Tinjauan Lapangan selanjutnya dilaporkan kepada Kepala DPMPSTSP						Keterangan RT/RW atau pemilik tempat aduan, yang dijadikan visum	120 menit	Draft laporan hasil tinjauan lapangan	
7	Menerima Hasil Tinjauan Lapangan Untuk ditindaklanjuti	selesai					Draft laporan hasil tinjauan lapangan	60 menit	Laporan Hasil Tinjauan Lapangan	

Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON

ICH SURYADI S. Sos. MM.
NIP. 19700119 199503 1 003