

LAMPIRAN II	:	SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL
Nomor	:	023a TAHUN 2025
Tanggal	:	14 April 2025

Nomor SOP	DPMPTSP-SOP-G-01
Tanggal Pembuatan	14 April 2025
Tanggal Revisi	14 April 2025
Versi	1.0
Klasifikasi Dokumen	Internal
Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul
<b>Nama SOP : SOP PELAYANAN PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN</b>	



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BANTUL**

TIM KERJA

**Dasar Hukum :**

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Panduan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminstrasi Pemerintahan di Kabupaten Bantul;
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul;
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha;
- Iso 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu

**Keterkaitan :**

- SOP Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

**Peringatan :**

**Kualifikasi Pelaksana :**

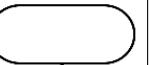
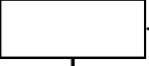
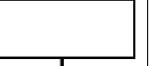
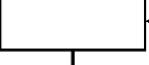
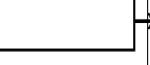
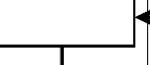
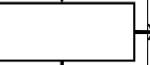
- Memahami peraturan dasar hukum pelayanan perizinan (SMA/D-3/S1).
- Memahami jenis-jenis perizinan (SMA/D-3/S-1).
- Memahami prosedur pelayanan perizinan (SMA/D-3/S-1).
- Memahami standar teknis pelayanan (SMA/D-3/ S-1).
- Menetapkan kebijakan teknis dan administratif (S-1/S-2).

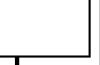
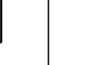
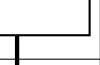
**Peralatan/Perlengkapan :**

- Komputer dan perangkatnya
- ATK
- Formulir Aduan
- Formulir Jawaban Aduan

**Pencatatan dan Pendataan :**

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas yang kurang memahami etika pelayanan publik dapat memunculkan ketidakpuasan dalam pelayanan pengaduan.</li><li>2. Kurangnya respon aktif Kelompok Substansi pengaduan dan layanan konsultasi dapat menghambat respon atas aduan.</li><li>3. Kelambaan petugas lapangan melakukan cek lapangan menghambat respon atas aduan.</li><li>4. Keterlambatan koordinasi dg bidang lain mengakibatkan lambatnya respon atas aduan.</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mencatat setiap aduan lewat surat, sms, email, SP4N, website dan datang langsung secara manual dan komputer.</li><li>2. Menuliskan aduan melalui SMS dalam format formulir aduan.</li><li>3. Melakukan rekapitulasi aduan setiap bulannya sebagai bahan pelaporan.</li><li>4. Mencatat status perkembangan setiap aduan.</li></ol> |
|--|---|

No.	Kegiatan	Pelaksana			Pengadu	Mutu Baku			Keterangan
		Ka. Dinas	JF/Tim Kerja	Petugas Penerima Pengaduan		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Petugas pengaduan menerima pengaduan lewat surat, SMS/e-mail/ SP4N /Website atau datang langsung ke ruang pengaduan di DPMPTSP Kab. Bantul					1) Lembar Disposisi 2) Komputer 3) SMS, Website, Email 4) Ruang pengaduan	Setiap hari di jam kerja	Layanan penerimaan pengaduan	
2	Untuk pengaduan melalui surat dikendalikan selanjutnya dinaikkan Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi.					1) surat aduan 2) identitas pengadu dan obyek aduan	5 Menit	Surat yang sudah dikendalikan dan diberi lembar disosisi	
3	Untuk pengaduan melalui SMS/E-mail/SP4N/Website yang bersifat pertanyaan atau permintaan penjelasan diselesaikan langsung oleh Petugas Pengaduan. Bila belum dapat diselesaikan atau diluar kewenangan, setelah dicetak akan dinaikkan ke Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi.					formulir aduan buku agenda aduan masuk	15 menit	Aduan masuk diterima oleh petugas dan dituangkan dalam format formulir aduan.	
4	Untuk masyarakat/Pengadu datang langsung ke ruang pengaduan, disediakan tempat untuk menyampaikan pengaduannya					1) Kartu Identitas. 2) Mengisi formulir aduan	15 menit	Copy identitas dan formulir aduan terisi	
5	Apabila permasalahan yang diadukan dapat diselesaikan/dijawab langsung oleh petugas maka selesai. Bila tidak tidak dapat langsung ditanggapi, maka harus disampaikan pada pengadu bahwa pengaduan telah diterima dan akan segera ditindaklanjuti dengan melakukan pengecekan administrasi dan lokasi (jika diperlukan)					Berkas pengaduan	15-30 Menit	1) Disposisi 2) Jawaban langsung/lisan	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Pengadu	Mutu Baku			Keterangan
		Ka. Dinas	JF/Tim Kerja	Petugas Penerima Pengaduan		Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Pencermatan disposisi dan isi surat, SMS/E-mail/SP4N/Website, kemudian dilakukan pengecekan administrasi serta pengecekan lokasi (bila diperlukan)	 → 				Disposisi surat, SMS/E-mail/SP4N/Website	15 menit	Pemberitahuan pelaksanaan tinjauan lokasi	
7	Merespon aduan dengan melakukan Pengecekan administrasi/ lokasi / menginventarisir permasalahan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan. Dan dilakukan pengkajian					Berkas pengaduan masyarakat	15 menit	Pemberitahuan pelaksanaan tinjauan lokasi	
8	Menerima berkas pengaduan dan Pemberitahuan pelaksanaan tinjauan lokasi dari Tim Kerja					Berkas pengaduan	5 menit	Terkonfirmasinya pelaksanaan tinjauan lokasi	
9	Melakukan pengkajian dan cek lapangan					Berkas pengaduan	1 HK	Data hasil survei lapangan	
10	Membuat Laporan Hasil Pengaduan sebagai bahan kajian Tim Kerja					Data hasil survei lapangan	30 menit	Laporan Hasil Pengaduan	
11	Apabila obyek yang diadukan belum mempunyai izin, maka dilakukan koordinasi / pemberitahuan ke OPD Terkait					Laporan Hasil Pengaduan	1 Hari	Laporan tindak lanjut hasil pengaduan.	
12	Apabila obyek yang dilakukan telah berizin, maka diselesaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.					Laporan Hasil Pengaduan	30 menit	Surat Peringatan/ teguran	
13	Penyampaian jawaban kepada pihak pengadu secara tertulis/surat.					Laporan Hasil Pengaduan	30 menit	Surat Jawaban atas aduan.	

## Riwayat Revisi

No. Versi	Tanggal Revisi	Direvisi Oleh	Deskripsi Revisi	Disetujui Oleh
1.0	14 April 2025	Tim SMI	Terbit Awal	Manajemen Puncak

Ditetapkan di Bantul  
Pada tanggal, 14 April 2025

