

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP)**

**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SINJAI
TAHUN 2022**




DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SINJAI

BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

SUB KOORDINATOR INFORMASI DAN PENGADUAN PERIZINAN

Nomor SOP : 02
Tgl. Pembuatan :
Tgl. Revisi : 5 Agustus 2022
Tgl. Efektif :
Disahkan oleh :

KAPALA DINAS

LUKMAN DAHLAN, S.IP, M.SI

Nama SOP : **PENERIMAAN PENGADUAN**

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
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 Bupati Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Keputusan Bupati Sinjai Nomor 869 Tahun 2021 Tentang Kelompok Tugas Sub Substansi dan Nomenklatur Sub Koordinator pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Memahami tentang perizinan berusaha dan non berusaha
3. Mampu mengklasifikasikan jenis pelaku usaha dan data usaha
4. Memahami pengaduan masyarakat
5. Mampu mengoperasikan komputer
6. Mampu bekerja secara Tim

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Penerbitan Izin


Peralatan/ Perlengkapan :

1. Alat Tulis Kantor
2. Komputer
3. Printer
4. Jaringan Internet
5. Format/ Formulir pengaduan
6. Aplikasi

Peringatan :

Dapat terjadi ketidaksesuaian antara dokumen dengan data perizinan jika tidak dilaksanakan dengan baik.

Pencetakan dan Pendataan :

No.	Uraian Prosedur	Sub Koordinator	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima, meregistrasi dan menyampaikan pengaduan			Buku Registrasi, Berkas Pengaduan, Aplikasi, Pulpen, Format Pengaduan	10 Menit	Laporan pengaduan telah diregistrasi/daftar di aplikasi	
2	Mengidentifikasi, mengolah, menganalisis masalah pengaduan yang masuk			Berkas pengaduan	5 Menit	Berkas pengaduan yang telah diregistrasi/daftar	



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SINJAI

BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

SUB KOORDINATOR INFORMASI DAN PENGADUAN PERIZINAN

Nomor SOP : 83
Tgl. Pembuatan :
Tgl. Revisi : 5 Agustus 2022
Tgl. Efektif :
Disahkan oleh :

KEPALA DINAS

LUKMAN DAHLAN, S.IP, M.Si

Nama SOP : **PELAKSANAAN TINDAK LANJUT PENGADUAN**

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
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 Bupati Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Keputusan Bupati Sinjai Nomor 869 Tahun 2021 Tentang Kelompok Tugas Sub Substansi dan Nomenklatur Sub Koordinator pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Memahami tentang perizinan berusaha dan non berusaha
3. Mampu mengklasifikasikan jenis pelaku usaha dan data usaha
4. Memahami pengaduan masyarakat
5. Mampu mengoperasikan komputer
6. Mampu bekerja secara Tim

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Penerbitan Izin

Peralatan/ Perlengkapan :

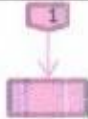

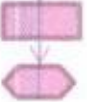
1. Alat Tulis Kantor
2. Komputer
3. Printer
4. Jaringan Internet
5. Format/ Formulir pengaduan
6. Aplikasi

Peringatan :

Dapat terjadi ketidaksesuaian antara dokumen dengan data perizinan jika tidak dilaksanakan dengan baik.

Pencetakan dan Pendataan :

No.	Uraian Prosedur	Kadis	Sekretaris	Kabid	Sub Koordinator	Tim Penanganan Pengaduan	Tim Teknis	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menghubungi perangkat daerah teknis/ tim teknis untuk melaksanakan pemantauan (bila diperlukan)								Telephon/HP, kendaraan dinas	15 Menit	Siap melakukan survei	
2	Melakukan pemantauan atas pengaduan yang masuk (bila diperlukan)								Berkas pengaduan, kendaraan dinas	60 Menit	Telah melaksanakan survei	
3	Melakukan pemeriksaan berkas/Mengadakan rapat (bila diperlukan)								Berkas pengaduan, komputer, kertas, pulpen	60 Menit	Ada keputusan atas pengaduan	
4	Membuat Berita Acara Pengaduan								Komputer, Kertas, Print	30 Menit	Berita Acara Pengaduan	
5	Menandatangani Berita Acara Pengaduan								Berita Acara Pengaduan	30 Menit	Berita Acara Pengaduan	
6	Menerima dan membubuhi paraf pada lembar monitoring								Berkas pengaduan, pulpen	5 Menit	Lembar monitoring	

7	Menandatangani surat izin secara E-Signature								Surat Izin	5 Menit	Surat Izin	
8	Mencetak izin atas hasil BAP								Berkas pengaduan, BAP, Aplikasi	15 Menit	Izin yang telah dicetak sekaligus penyerahan izin	
9	Mengarsipkan berkas pengaduan								Berkas pengaduan	5 Menit	Arsip berkas pengaduan	