



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI JAWA BARAT

Nomor SOP	62 / 1818 / LUHADUVOK / 2023
Tanggal Pembuatan	27 Juni 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Disahkan	
Nama SOP	Pelayanan Penerimaan Pengaduan Perizinan

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ul style="list-style-type: none">- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor: 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.- Peraturan Gubernur Nomor: 1 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.- Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 503/1942/BangProm tanggal 24 April 2018 Tentang Standar Pelayanan Perizinan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.	<ul style="list-style-type: none">- Memahami peraturan teknis semua jenis perizinan- Memiliki sikap ramah, komunikatif, bertanggung jawab dan sabar,- Memahami etika pelayanan dan standar pelayanan perizinan,- Memahami peraturan perundangan mengenai pelayanan publik dan administrasi pemerintahan,- Dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ul style="list-style-type: none">- Urusan Pelayanan Perizinan ESDA- Urusan Pelayanan Perizinan INSOS- Urusan Data dan Informasi	<ul style="list-style-type: none">- Alat Perlengkapan Kantor (APK) dan Alat Tulis Kantor (ATK)- Jaringan internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila pelayanan penerimaan pengaduan tidak sesuai dengan SOP, maka akan terjadi pelayanan yg tidak sesuai dengan harapan dan pemohon menjadi kecewa	Disimpan sebagai data fisik dan elektronik

Pelayanan Penerimaan Pengaduan Perizinan

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Petugas Locket Pengaduan	Tim Penyelesaian Pengaduan	Koordinator Urusan pengaduan dan Advokasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari pemohon dan mencatat identitas pemohon, jenis perizinan yang diajukan, isi pengaduan, dan bukti pendaftaran berkas perizinan baik secara tatap muka maupun melalui aplikasi Jelita 5.6				Form Pengaduan; Map; Buku Penerimaan Laporan Pengaduan; Sistem Aplikasi Jelita 5.5	30 Menit	Berkas Pengaduan (Map Pengaduan yang Diisi dan Ditandatangani Petugas dan Pelapor; Bukti Pendaftaran Berkas)	
2	Mengelompokkan dan mendistribusikan laporan pengaduan sesuai jenis perizinan yang diajukan.				Buku Pengaduan	10 Menit	Berkas Pengaduan	
3	Menerima distribusi laporan pengaduan dari Petugas Locket Pengaduan berdasarkan pengelompokkan jenis perizinan untuk dilaporkan kepada Koordinator Urusan pengaduan dan Advokasi.				Buku Penerimaan Laporan Pengaduan	10 Menit	Berkas Pengaduan	
4	Membuat disposisi untuk dilakukan pemeriksaan dan penelaahan isi pengaduan.				Berkas Pengaduan	30 Menit	Disposisi	
5	Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima, dan mengidentifikasi SP/SOP/ Peraturan yang relevan.				Agenda Kerja	2 Jam	Hasil Identifikasi Kebutuhan Dokumen	