



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

Nomor SOP	62 / 1819 / LUHADUVOK / 2023
Tanggal Pembuatan	27 Juni 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Disahkan	
Nama SOP	Penelaahan Substansi 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 pengambilan keputusan penanganan tidak sesuai dengan pengaduannya dan tidak sesuai dengan harapan dan pemohon menjadi kecewa	Disimpan sebagai data fisik dan elektronik

Penelaahan Substansi Pengaduan Perizinan

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Tim Penyelesaian Pengaduan	Analisis Hukum	Koordinator Urusan Pengaduan dan Advokasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1,	Mengumpulkan dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima, dan mengidentifikasi SP/SOP/Peraturan yang relevan.				Memo Mengenai Perintah Penyiapan Dokumen	2 Hari	Dokumen Bahan Telaahan	
2,	Menyampaikan berbagai dokumen bahan penelaahan kepada Analis Hukum.				Dokumen Bahan Telaahan	10 Menit	Dokumen Bahan Telaahan	
3,	Menerima dokumen telaahan memeriksa kelengkapan dokumen yang diperlukan.				Agenda Kerja	30 Menit	Catatan Kelengkapan Dokumen	
4,	Bersama - sama Analis Hukum dan Tim Penyelesaian Pengaduan melakukan rencana telaahan yang meliputi identifikasi urusan terkait dan jadwal pelaksanaan.				Agenda Kerja	1 Jam	Rencana Telaah Laporan Pengaduan	
5,	Mengundang bidang terkait (ESDA/INSOS) di lingkungan DPMPSTSP/Perangkat Daerah terkait untuk melakukan telaah bersama mengenai laporan pengaduan. Jika hanya melibatkan internal DPMPSTSP cukup dengan Telp/SMS, namun jika melibatkan Perangkat Daerah lain menggunakan Surat Dinas yang ditujukan pada Pimpinan Perangkat Daerah.				Telepon Kantor atau Handphone; Form Surat Dinas	5 Menit	Surat Dinas Permintaan Investigasi.	
6,	Memimpin pelaksanaan telaah secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau Aparat Pengawasan Intern (APIP) kepada pihak terkait baik di internal maupun eksternal badan.				Agenda Kerja; Dokumen Bahan Telaah; Berkas Laporan Pengaduan	3 Hari	Risalah Rapat	