



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

Nomor SOP	62 / 1820 / LUHADUVOK / 2023
Tanggal Pembuatan	27 Juni 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Disahkan	
Nama SOP	Penyampaian Jawaban Pengaduan Perizinan

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

Penyampaian Jawaban Pengaduan Perizinan

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket	
		Koordinator Urusan Pengaduan dan Advokasi	Tim Penyelesaian Pengaduan	Analisis Hukum	Kelengkapan	Waktu	Output		
1,	Memerintahkan Tim Penyelesaian Pengaduan untuk membuat Surat Balasan/Jawaban Laporan Pengaduan dan mengkonsultasikannya dengan Analis Hukum.				Berkas pengaduan	10 Menit	Disposisi		
2,	Membuat Surat Balasan/Jawaban atas Laporan Pengaduan dan berkonsultasi dengan Analis Hukum.					Form Surat Balasan Laporan Pengaduan	1 Jam	Konsep Surat Balasan Laporan Pengaduan	
3,	Melakukan tinjauan ( <i>review</i> ) atas draft surat balasan/jawaban yang telah dibuat.					Konsep Surat Balasan Laporan Pengaduan	30 Menit	Surat Balasan Pengaduan	
4,	Melakukan persetujuan isi surat balasan/jawaban yang telah dibuat melalui sistem aplikasi Jelita 5.6				tidak perlu perbaikan	Konsep Surat Balasan Laporan Pengaduan	20 Menit	Catatan Tindak Lanjut Perbaikan	
5,	Mengirimkan surat balasan/jawaban pengaduan kepada pemohon pengaduan.					Telepon Kantor/ Handphone/ via pos	60 Menit	Informasi Pemanggilan	
6,	Mendokumentasikan/mengarsipkan berkas pengaduan dan surat balasan/jawaban pengaduan.					Buku Arsip, Lemari Arsip	15 Menit	Arsip Dokumen Laporan Pengaduan	