



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PERMASALAHAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

2023

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JL. KARTINI NO. 1 JEPARA 59411
TELP. (0291) 595193
KABUPATEN JEPARA**



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA

 <p>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEPARA</p>	NOMOR SOP	
	Tanggal pembuatan	28 FEBRUARI 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	 HERY YULIYANTO, S.STP, Msi NIP. 197707021996021001
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN PERMASALAHAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal nomor 5 tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko3. Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Jepara4. Peraturan Bupati Jepara Nomor 34 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Jepara5. Peraturan Bupati Jepara Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara6. Peraturan Bupati Jepara Nomor 93 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan pada DPMPTSP2. Memiliki pemahaman mengenai proses penanganan pengaduan3. Mampu menggunakan komputer dan internet	
Peringatan	Peralatan dan Perlengkapan :	
<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan tidak bisa ditindaklanjuti2. Pengaduan yang memenuhi persyaratan harus segera ditindaklanjuti3. Pengaduan harus ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan2. Disposisi Pimpinan3. Form Pengaduan4. Komputer dan Printer5. Surat Tugas6. SK7. Laporan8. Meja kursi	

ALUR/BAGAN PENANGANAN PENGADUAN

NO	URAIAN PROSEDUR	PENGADU	PELAKSANA					MUTU		BAKU	KET	
			KA.DINAS	PENATA KELOLA PENANAMAN MODAL MADYA	PENATA KELOLA PENANAMAN MODAL MUDA	OPD TEKNIS	TIM TEKNIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
1.	Mulai	□										
2.	Pengaduan ditujukan kepada Bupati Jepara dan atau Kepala DPMPTSP melalui surat tertulis, telepon, SMS,WA, Website dan Media Sosial lainnya	□							1.Surat Aduan 2.Telpon 3.SMS 4.WA 5.Website	1 jam		
3.	Mempelajari, mengkaji, dan menganalisa pengaduan	□	◇						1.Surat aduan 2.Surat tugas	5 Menit	Disposisi	
4.	Mengkoordinasikan dengan Tim Teknis terkait,melakukan klarifikasi ke pengadu, ceking lapangan guna memperoleh solusi terbaik		□	□		□			1.Surat Aduan 2.Laptop 3.ATK	10 Menit	- Evaluasi Pengaduan - Jadwal Pelaksanaan Pengaduan	
5.	Menyusun jawaban pengaduan bersama Tim Teknis		◇						1.Surat Undangan 2.Laptop 3.ATK	15 Menit s.d. 3 Jam	Berita Acara Pengaduan dan Visitasi Pengaduan	
6.	Jawaban/tanggapan tertulis disampaikan kepada pengadu	□							1.Surat 2.Telpon 3.SMS 4.WA	1 s.d. 3 hari kerja	Informasi Tindak Lanjut	Sesuai SOP Surat Keluaran
7.	Selesai	□							Nota Dinas Laporan Pelaksanaan Pengaduan	1 jam		