



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Bidang Layanan Pengaduan dan Informasi Perizinan**

Nomor SOP	067/001/DPMPPTSP-YANDU/XI/2022
Tanggal Pembuatan	13 Juli 2021
Tanggal Revisi	03 November 2022
Tanggal Efektif	06 Desember 2022
Disahkan oleh	Kepala DPMPPTSP Prov. Kaltim  Puguh Harjanto, S.STP., M.Si NIP. 197908101998021001
Nama SOP	Layanan Informasi Perizinan

Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal;
2. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik;
3. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

Kualifikasi pelaksana

1. Minimal SLTA/Diploma III Jurusan Ekonomi/Informatika/Hukum;
2. Memahami Peraturan Perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (Layanan Informasi Perizinan);
3. Mampu mengoperasikan komputer;
4. Memiliki sikap sabar, komunikatif dan ramah.

Keterkaitan

Peralatan/perlengkapan

1. ATK;
2. Komputer, Printer, Telepon/Fax dan jaringan internet;
3. Dokumen terkait informasi Perizinan.

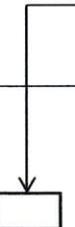
Peringatan

Jika SOP tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan admibnistrasi, ketidakpuasan pelanggan/ pemohon yang dapat mengakibatkan terhambatnya proses Layanan Informasi Perizinan, hal ini akan berdampak negatif terhadap imej Keterbukaan Publik di DPMPPTSP Prov. Kaltim

Pencatatan dan pendataan

- Di simpan sebagai data elektronik (sistem) dan secara manual dalam arsip antara lain :
1. Formulir Infoemasi Perizinan
 2. Formulir (Indeks Kepuasan Masyarakat) IKM

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Pemohon	Petugas Bidang Layanan Informasi Perizinan (LIP)	Sub. Koordinator	Kepala Bidang Yandu	Kepala DPMPSTP	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pemohon Mencari informasi tentang Pelayanan Informasi Perizinan							Jam pelayanan Senin-Kamis 08.00-16.00 dan Jum'at 08.00-11.00 Wita	Kejelasan gambaran Informasi Perizinan	
2	Petugas Memberikan informasi tentang Prosedur Pelayanan Pemohonan Informasi Perizinan							sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	Penjelasan informasi sesuai dengan kebutuhan dan permintaan	
3	Pemohon mengisi formulir permohonan informasi perizinan disertai dengan penjelasan singkat tertulis didalam kertas formulir permohonan informasi perizinan						Formulir Permohonan Informasi Perizinan dan berkas permohonan	sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	Isian formulir permohonan Informasi Perizinan serta berkas kelengkapan lainnya	
4	Menerima dan memverifikasi hasil isian formulir permohonan informasi perizinan kepada Sub. Koordinator, apabila tidak lengkap pemohon dimohon untuk melengkapi isian formulir atau berkas						Isian Formulir Informasi Perizinan dan berkas permohonan	sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	Hasil verifikasi dan kelengkapan berkas	
5	Melaporkan hasil isian formulir permohonan informasi kepada Kepala Bidang						Isian Formulir Informasi Perizinan dan berkas permohonan	10-30 menit	Hasil verifikasi dan kelengkapan berkas	
6	Mengoreksi dan menganalisa atas permohonan informasi perizinan, jika data yang dimaksud data tidak dikecualikan maka dapat diberikan kepada pemohon, apabila permintaan data di kecualikan maka data tersebut tidak dapat diberikan						Isian Formulir Informasi Perizinan dan berkas permohonan	10-30 menit	Telaah	
7	Menyimpulkan dan menganalisa hasil telaah dari Kepala Bidang dan membuat draft surat (permohonan data yang di kecualikan atau data yang tidak dikecualikan)						Telaah	10-30 menit	Draft Surat	
8	Menerima draft surat (permohonan data yang di kecualikan atau data yang tidak dikecualikan) serta dibubuhkan paraf koordinasi dan diserahkan kepada Kepala DPMPSTP Prov. Kaltim						Telaah dan Draft Surat	10-30 menit	Draft Surat yang sudah ada Paraf Koordinasi	
9	Mengetahui dan menandatangani draft surat (permohonan data yang di kecualikan atau data yang tidak dikecualikan) dan memerintahkan Kabid untuk memberikan surat final / data kepada pemohon						Isian Folmulir Informasi Perizinan dan berkas permohonan, Telaah, Draft Surat yang sudah ada Paraf Koordinasi	10-30 menit	Draft Surat ditandatangani oleh Kepala Dinas	

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Pemohon	Petugas Bidang Layanan Informasi Perizinan (LIP)	Sub. Koordinator	Kepala Bidang Yandu	Kepala DPMPSTSP	Kelengkapan	Waktu		Output
										
10	Memerintahkan Sub. Koordinator untuk menyampaikan tentang permohonan data informasi perizinan kepada pemohon						Surat yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas	10-15 menit	Surat yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan membuat tanda terima surat	
11	Menginformasikan dan menyampaikan tentang permohonan data informasi perizinan kepada pemohon dan memerintahkan petugas untuk mendokumentasikan \ mengarsipkan dokumen						Surat yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan Tanda Terima Surat	10-15 menit	Pemohon Informasi Perizinan menerima Penjelasan singkat sebelum menerima surat yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas	
12	Mendokumentasikan surat klarifikasi kepada pemohon dan memohon kepada pemohon untuk mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).						Isian Formulir Informasi Perizinan , berkas permohonan,Telaah ,Surat yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan Tanda Terima Surat	10-15 menit	Mengarsipkan serta menyiapkan Formulir Indeks Kepuasan Masyarakat	
13	Pemohon menerima Informasi Perizinan menerima Surat dari DPMPSTSP Prov. Kaltim serta mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).						Surat yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan Tanda Terima Surat dan Folmulir Indeks Kepuasan Masyarakat	10-30 menit	Pemohon Informasi Perizinan menerima surat Surat yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan Tanda Terima Surat dan mengisi Formulir Indeks Kepuasan Masyarakat	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Bidang Layanan Pengaduan dan Informasi Perizinan

Nomor SOP	067/002/DPMPTSP-YANDU/XI/2022
Tanggal Pembuatan	13 Juli 2021
Tanggal Revisi	03 November 2022
Tanggal Efektif	06 Desember 2022
Disahkan oleh	Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim  Pughu Harianto, S.STP., M.Si NIP. 197908101998021001
Nama SOP	Penanganan Keluhan/Pengaduan Pelanggan

Dasar Hukum

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3 Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
- 4 Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- 6 Peraturan Pemerintahan Nomor 5 Tahun Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
- 7 Peraturan Pemerintahan Nomor 5 Tahun Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah;
- 8 Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.

Kualifikasi pelaksana

- 1 Minimal SLTA/Diploma III Jurusan Ekonomi/Informatika/Hukum;
- 2 Memahami Peraturan Perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (Layanan Informasi Perizinan);
- 3 Mampu mengoperasikan komputer;
- 4 Memiliki sikap sabar, komunikatif dan ramah.

Keterkaitan

Peralatan/perlengkapan

- 1 Alat Tulis Kantor
- 2 Meja dan Kursi Kerja
- 3 Komputer, Printer, Telepon/Fax dan jaringan internet
- 4 Dokumen terkait informasi Perizinan

Peringatan

Jika SOP tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidakpuasan pelanggan/ pemohon yang dapat mengakibatkan terhambatnya proses Layanan Informasi Perizinan, hal ini akan berdampak negatif terhadap imej Keterbukaan Publik di DPMPTSP Prov. Kaltim

Pencatatan dan pendataan

- Di simpan sebagai data elektronik (sistem) dan secara manual dalam arsip antara lain :
- 1 Formulir Infoemasi Perizinan
 - 2 Formulir (Indeks Kepuasan Masyarakat) IKM

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan	
		Pemohon	Petugas Bidang Yandu	Sub. Koordinator	Kepala Bidang Yandu	Kepala DPMPPTSP	OPD Teknis Terkait	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mencari informasi tentang Penanganan Keluhan/Pengaduan Pelanggan								Jam pelayanan Senin-Kamis 08.00-16.00 dan Jum'at 08.00-11.00 Wita	Kejelasan gambaran pengaduan/keluhan/masalah yang terjadi	
2	Memberikan informasi tentang Prosedur Penanganan Keluhan/Pengaduan Pelanggan								sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	Penjelasan informasi sesuai dengan kebutuhan dan permintaan	
3	Pemohon mengisi formulir Pengaduan Pelanggan disertai dengan penjelasan singkat tertulis didalam kertas formulir pangaduan serta menyerahkan berupa surat/dokumen terkait							Formulir Pengaduan dan berkas pengaduan	sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	Isian formulir permohonan Informasi Perizinan serta berkas kelengkapan lainnya	
4	Pengaduan Pelanggan kepada Petugas Bidang Layanan Pengaduan dan Advokasi Perizinan (Apabila Berkas dianggap lengkap maka akan diteruskan dan jika belum lengkap maka diberi kesempatan kepada Pemohon Pengaduan Pelanggan untuk melengkapi berkas tersebut							Isian Formulir Pengaduan dan berkas pengaduan	sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	Hasil verifikasi dan kelengkapan berkas	
5	Melakukan telaahan serta melaporkan temuan-temuan surat /dokumen kepada Kepala Bidang Layanan Pengaduan, Advokasi dan Informasi Perizinan							Isian Formulir Pengaduan dan berkas pengaduan dan telaah	1 hari	Laporan Telaah	
6	Membuat agenda rapat koordinasi berkenaan pengaduan pemohon							Isian Formulir Pengaduan , berkas pengaduan Laporan Telaah	5-15 menit	Surat Undangan Rapat Koordinasi	
7	Pelaksanaan agenda rapat koordinasi berkenaan pengaduan pemohon							Isian Folmulir Pengaduan , berkas pengaduan Laporan Telaah, dan Surat Undangan Rapat Koordinasi	1-2 jam	Berita Acara Hasil Rapat dan darft Surat Klarifikasi	
8	Membuat hasil rapat koordinasi berkenaan pengaduan pemohon dalam bentuk draft surat klarifikasi, dan menyerahkan serta melaporkan kepada Kepala DPMPPTSP Prov. Kaltim							Isian Folmulir Pengaduan , berkas pengaduan, Laporan Telaah, Surat Undangan Rapat Koordinas, Berita Acara Hasil Rapat dan darft Surat Klarifikasi	10-30 menit	Draft Final Surat Kalrifikasi	
9	Mengetahui hasil rapat dan draft surat klarifikasi mengenai pengaduan pemohon serta menandatangani surat klarifikasi tersebut, dan memerintahkan petugas untuk menyampaikan kepada pemohon							Draft Final Surat Klarifikasi	10-30 menit	Surat Klarifikasi sudah di tanda tangani Kepala Dinas	
											

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan	
		Pemohon	Petugas Bidang Yandu	Sub. Koordinator	Kepala Bidang Yandu	Kepala DPMPPTSP	OPD Teknis Terkait	Kelengkapan	Waktu		Output
											
10	Mengarsipkan surat klarifikasi dan menyampaikan surat tersebut kepada pemohon							Isian Formulir Pengaduan , berkas pengaduan, Laporan Telaah, Surat Undangan Rapat Koordinas, Berita Acara Hasil Rapat dan darft Surat Klarifikasi	5-10 menit	Berkas diarsipkan	
11	Menerima surat klarifikasi atas pengaduan yang di ajukan dan menandatangani tanda terima berkas							Surat Kalrifikasi dan Daftar Tanda terima surat	10-15 menit	Pemohon menerima surat klarifikasi	