

**PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN**

**Jl. Abu Tholib Sastrotenoyo, Sukoharjo**

**Website: [dpmptsp.sukoharjokab.go.id](http://dpmptsp.sukoharjokab.go.id) | Email: [dpmptsp@sukoharjokab.go.id](mailto:dpmptsp@sukoharjokab.go.id)**













**PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor SOP	DPMPTSPSKH/BID-PDTI/ /III/2022
Tgl Pembuatan	
Tgl Revisi	
Tgl Pengesahan	
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUKOHARJO  RONI WICAKSONO, S.STP, MM Pembina Tingkat I NIP. 19770316 199711 1 001
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan

<b>Dasar Hukum</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. Peraturan Menteri PAN &amp; RB Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan SOP.</li><li>3. Standar Persyaratan ISO 9001-2015 tentang Sistem Manajemen Mutu.</li><li>4. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 75 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 21 Tahun 2019 tentang Integrasi Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo.</li></ol>
<b>Keterkaitan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang Terkait Perizinan.</li><li>2. Tim Teknis Dinas PM dan PTSP Kabupaten Sukoharjo.</li></ol>
<b>Peringatan</b>
Respon terhadap keluhan pelanggan maksimal 2 kali 24 jam

<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimal berpendidikan S1 / Sederajat</li><li>• Minimal Pengalaman 2 Tahun sebagai PNS</li><li>• Mampu berkomunikasi dengan baik</li><li>• Mampu mengoperasikan MS. Office</li><li>• Memahami Mekanisme Pelayanan Perizinan secara Umum</li></ul>
<b>Peralatan/ Perlengkapan</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Komputer</li><li>• Mobil/ kendaraan roda dua</li><li>• Kamera</li></ul>
<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Form PTP</li><li>• Formulir Pengaduan</li><li>• Buku register pengaduan</li><li>• Laporan Kegiatan Pengawasan dan Pengaduan</li></ul>

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN**

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA							MUTU BAKU		
		Pemohon Izin	Pengadmin-istrasi Surat	Sekretaris	Kepala Dinas	Analisis Kebijakan Ahli Madya	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Tim Teknis/ OPD Teknis/ Bidang Pelayanan Perizinan	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Pemohon izin atau masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui Surat Aduan								Surat Aduan	60 menit	Surat Aduan
2.	Menerima Surat Aduan								Surat Aduan, Agenda Surat Masuk	30 menit	Surat Aduan, Lembar Disposisi
3.	Memverifikasi dan melanjutkan surat aduan ke Kepala Dinas								Surat Aduan, Lembar Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Lembar Disposisi
4.	Memberikan Disposisi Ke Bidang Pengaduan, Dokumentasi dan Tehnologi Informasi								Surat Aduan, Lembar Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Disposisi
5.	Validasi dan memberikan perintah kepada Kasie. Informasi dan Pengaduan untuk menindaklanjuti								Surat Aduan, Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Disposisi
6.	Menganalisa pengajuan pengaduan, apabila sesuai dilakukan koordinasi pemecahan masalah pengaduan								Surat Aduan, Disposisi, Agenda, SIP	3 jam	Keputusan Izin, Perbaikan Arsip
7.	Pengendalian surat aduan yang diajukan tidak bisa ditindaklanjuti								Surat Aduan, Telepon, ATK, Komputer, Printer	1 jam	Informasi/ Surat Pemberitahuan
8.	Rapat Koordinasi pemecahan masalah pengaduan								Surat Aduan, Undangan	3 jam	Rekomendasi
9.	Hasil koordinasi dan penyampaian hasil koordinasi pengaduan								Surat Aduan, Rekomendasi	1 hari	Informasi/ Surat Pemberitahuan
10.	Penyerahan hasil koordinasi pengaduan								Agenda, Informasi/ Surat Pemberitahuan	1 jam	Informasi/ Surat Pemberitahuan

**Keterangan**



Awal/ Akhir Proses



Proses



Pengambilan Keputusan



Alur Proses