

MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN SUMENEP



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

MAL PELAYANAN PUBLIK KAB. SUMENEP

Nomor SOP	065 / 292/SOP/104.3/2025
Tanggal Pembuatan	09 September 2025
Tanggal Revisi	09 September 2025
Tanggal Efektif	10 September 2025
Disahkan Oleh	<p>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMENEP</p> <p>DR. R. ABD. RAHMAN RIADI, SE., MM. Pembina Utama Muda NIP. 19710125 199503 1 001</p>

Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
----------	----------------------------------

DASAR HUKUM :

1. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Pengelolaan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal;
6. Peraturan Bupati Sumenep Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Keputusan Bupati Sumenep Nomor 188/78/KEP/435.013/2025 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep.

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi dengan baik;
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi;
3. Memiliki kemampuan verifikasi dengan baik;
4. Memiliki kemampuan pengolahan data;
5. Memiliki kemampuan mengidentifikasi, menganalisa dan menyelesaikan masalah dengan baik.

KETERKAITAN :

1. SOP Pengelolaan Informasi
2. SOP Pelayanan Konsultasi

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

1. Komputer;
2. Printer;

- 3. Scanner;
- 4. Alat Tulis Kantor;
- 5. Telepon;
- 6. Jaringan Internet;

PERINGATAN :

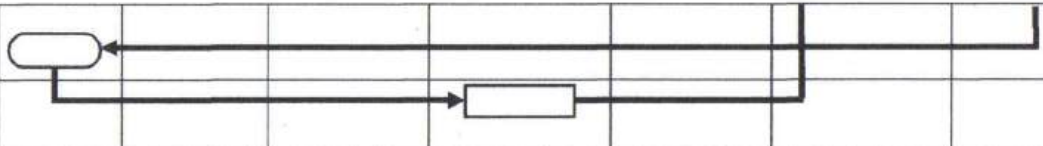
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka pelayanan tidak akan berjalan dengan baik

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

FLOWCHARTS

No.	Kegiatan	PELAKSANA							MUTU BAKU			Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan Pengaduan	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Kasi Penanganan Pengaduan	Tim Penanganan Pengaduan	Kabid Pengendalian	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Permohonan Pengaduan								Permohonan pengaduan berupa surat atau email	30 Menit	Permohonan pengaduan berupa surat atau email	
2	Mencatat Pengaduan								Komputer, Internet	10 Menit	Register pengaduan	
3	Memberi lembar disposisi								Register pengaduan	15 Menit	Lembar disposisi	
4	Mengecek formulir pengaduan dan memberikan disposisi tindak lanjut								Lembar disposisi	15 Menit	Lembar disposisi	
5	Menerima disposisi								Lembar disposisi	15 Menit	Lembar disposisi	
6	Melakukan cek administrasi								Lembar disposisi	1 hari	Data perizinan non perizinan	
7	Melakukan Peninjauan lapangan								Data perizinan non perizinan	1 hari	Berita acara	
8	Melakukan rapat koordinasi								Notulen rapat	1 hari	Notulen rapat	
9	Pembuatan jawaban pengaduan								Notulen rapat	1 hari	Surat jawaban Pengaduan	

10	Pengiriman jawaban pengaduan		Surat jawaban Pengaduan	1 hari	Surat jawaban Pengaduan
11	Memantau dan mengevaluasi		Surat jawaban Pengaduan terkirim	Berkala	Hasil Evaluasi

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMENEP



DR. R. ABD. RAHMAN RIADI, SE., MM.

Pembina Utama Muda

NIP. 19710125 199503 1 001

MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN SUMENEP



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Nomor SOP	065 / 2023 / SOP / 104.3 / 2025
Tanggal Pembuatan	09 September 2025
Tanggal Revisi	09 September 2025
Tanggal Efektif	10 September 2025
Disahkan Oleh	<p>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMENEP</p> <p>DR. R. ABD. RAHMAN RIADI, SE., MM. Pembina Utama Muda NIP. 19710125 199503 1 001</p>

MAL PELAYANAN PUBLIK KAB. SUMENEP

Nama SOP	Pengelolaan Informasi
----------	-----------------------

DASAR HUKUM :

1. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah;
4. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal;
5. Peraturan Bupati Sumenep Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Keputusan Bupati Sumenep Nomor 188/78/KEP/435.013/2025 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep.

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi dengan baik;
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi;
3. Memiliki kemampuan verifikasi dengan baik;
4. Memiliki kemampuan pengolahan data;
5. Memiliki kemampuan mengidentifikasi, menganalisa dan menyelesaikan masalah dengan baik.

KETERKAITAN :

1. SOP Pelayanan Konsultasi
2. SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

1. Komputer;
2. Printer;
3. Scanner;
4. Alat Tulis Kantor;
5. Jaringan Internet;

PERINGATAN :

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka pelayanan tidak akan berjalan dengan baik

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

FLOWCHARTS

No.	Kegiatan	PELAKSANA		MUTU BAKU			Keterangan
		Masyarakat	DPMPTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan baik secara langsung maupun tidak langsung, secara manual maupun elektronik			Komputer,	5 Menit	-	
2	Menerima permintaan layanan informasi			Komputer, Internet	5 Menit	-	
3	Menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan (Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur, Penelusuran Proses Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengelolaan pengaduan)			Komputer, Internet	5 Menit	-	
4	Memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan			Komputer, Internet	5 Menit	-	
5	Mendapatkan informasi yang dibutuhkan			Komputer, Internet	5 Menit	Mendapatkan Informasi	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMENEP



DR. R. ABD. RAHMAN RIADI, SE., MM.

Pembina Utama Muda

NIP. 19710125 199503 1 001