



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Nomor SOP : 055/Bid.PTSP/DPMPTSP
Tgl. Pembuatan :
Tgl. Revisi :
Tgl. Efektif :

Disahkan oleh :

BUPATI DEMAK,

EISTI'ANAH

Nama SOP : PENGADUAN PELAYANAN
PERIZINAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
- d. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal;
- e. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak;
- f. Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Demak

2. Kualifikasi Pelaksana

- a. Memahami peraturan perundang – undangan tentang perizinan.
- b. Mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi/IT.

3. Keterkaitan

- a. Bupati Demak
- b. DPMPTSP Kabupaten Demak
- c. OPD yang terkait dengan perizinan dan non perizinan
- d. Permohonan izin dan non izin

4. Peralatan/Perlengkapan

- a. Komputer
- b. Printer
- c. Scanner
- d. Alat Tulis Kantor






















5. Peringatan

Apabila proses pelayanan pengaduan terhambat akan terjadi terhambatnya penyelesaian pelayanan pengaduan

6. Pencatatan dan Pendataan

- a. Mendata jumlah pengaduan pelayanan perizinan
- b. Mengarsip dokumen

PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU		
		PEMOHON	PELAKSANA /STAFF	SUB KOORDINATOR PENGENDALIAN DAN PENANGANAN PENGADUAN	KOORDINATOR PTSP	INSTANSI TEKNIS TERKAIT	KEPALA DPMPPTSP	WAKTU	OUTPUT	KET
1.	Menyampaikan pengaduan melalui surat fax, email, dsb							15 Menit	Laporan surat pengaduan	
2.	Menerima dan mencatat Surat Pengaduan								Data pengaduan	
3.	Verifikasi Surat Pengaduan								Surat pengaduan	
4.	Penolakan Berkas Pengaduan (Karena tidak sesuai kewenangan) draft surat							1 Hari	Penolakan surat pengaduan	
5.	Klarifikasi permasalahan dan koordinasi								Form klarifikasi permasalahan	
6.	Rapat Koordinasi dalam rangka mediasi/penyelesaian permasalahan (1 kali kegiatan)							4 Hari	Notulen Rapat	
7.	Tindakan dan/ atau Kunjungan Lapangan							5 Hari	Dokumentasi Kunjungan Lapangan	
8.	Draft BAP Pengaduan							1 Hari	BAP Pengaduan	
9.	Penandatanganan BAP dan/atau penolakan pengaduan							1 Hari	Tandatangan BAP Pengaduan	
10.	Penyampaian penolakan pengaduan								Surat penolakan pengaduan	
11.	Penyampaian BAP pengaduan							1 Hari	BAP Pengaduan	
12.	Penerimaan penyelesaian dan/atau penolakan								Penyelesaian Pengaduan	