



INFORMASI DAN PENGADUAN

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	Januari 2025
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Efektif	:	-
Disahkan Oleh	:	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Maria Agustina, SE,.M.Si
Nip. 197108161996032002

Nama SOP	: SOP INFORMASI DAN PENGADUAN
-----------------	-------------------------------

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) menjamin hak warga negara untuk mendapatkan akses informasi publik
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Cipta Kerja
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah
8. Peraturan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
9. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 Mal Pelayanan Publik
10. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
12. Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 Tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik.

Keterkaitan SOP

- 1 SOP masing-masing Gerai/Unit sesuai dengan Aplikasi/Sistem yang digunakan terkait akan Informasi dan Pengaduan

Peringatan

Apabila Keterbukaan Informasi Publik dan Pengaduan ini tidak dilakukan sesuai SOP ini, maka pelayanan publik akan terhambat dan lambat

Kualifikasi Pelaksanaan

1. Menguasai dan lancar megoperasikan Komputer
2. Menguasai dan Lancar menjalankan Aplikasi Online
3. Petugas telah megikuti Pelatihan Teknis
4. Petugas menguasai Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5. Berpenampilan menarik (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
6. Mampu berkomunikasi dengan baik.
7. Memahami dan menguasai Tupoksi
8. Menguasai akan Keterbukaan Informasi dan Pengaduan di area Pelayanan Publik

Peralatan/ Perlengkapan	Jumlah	Satuan	Keterangan

1. Bangunan Gedung Pelayanan DPMPSTSP/ MPP
2. Gerai/ Loket
4. Laptop / Komputer All In One
5. Mesin Antrian
6. Media Informasi dan Pengaduan
7. Internet
8. Sofa/ Kursi Antrian
9. TV Multi Media Informasi
10. Mike dan Sound Speaker
11. Area Parkir
12. Area Khusus Penyandang Disabilitas

Pencatatan dan Pendataan

Disimpan dalam data Manual dan Elektronik (Hardcopy dan Soft Copy)

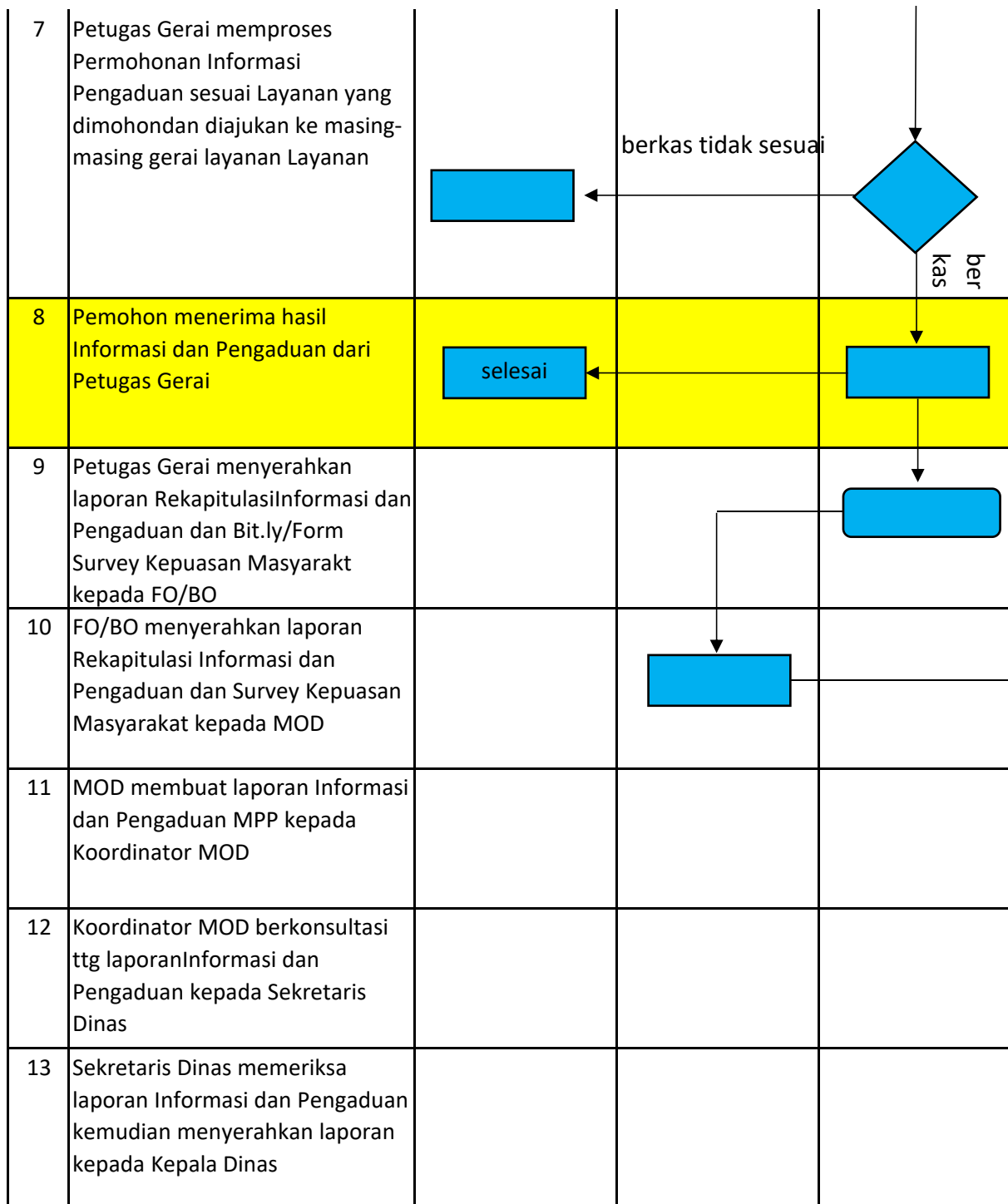
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Aktifitas				
		Pemohon	Petugas FO/BO	Petugas Locket/ Gerai
1	Pendaftaran oleh Pemohon melalui Mesin Antrian	mulai		
2	Petugas FO mengarahkan Pemohon ke masing-masing Gerai Sesuai Print Out Put Mesin Antrian			
3	Pemohon menunggu arahan dari Speaker Mesin Antrian dan TV Monitor sesuai layanan yang diminta			
4	Petugas Gerai memberikan arahan terhadap Jenis layanan dan Persyaratan yang diminta, meminta Pemohon mengisi bit.ly/ Form Survey Kepuasan Masyarakat serta informasi lain yang diperlukan			
5	Petugas Gerai menerima berkas dan memeriksa kelengkapan berkas Informasi dan Pengaduan, bit.ly/ Form Survey Kepuasan Masyarakat yang sudah diisi, apabila lengkap dan benar maka permohonan langsung diproses			
6	Petugas gerai melakukan Verifikasi dan Validasi berkas kelengkapan Berkas Permohonan, terkait Informasi dan Pengaduan			

mulai

berkas tidak lengkap

berkas lengkap



* Alur Flowchart SOP di atas terhadap Gerai/ Locket yang langsung Terbit Layanannya pada saat P

* Alur Flowchart SOP di atas terhadap Gerai/ Locket yang tidak langsung Terbit Layanannya pada s
menyesuaikan SOP Instansi pengampunya

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DPMPTSP KUBU RAYA
NOMOR TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
INFORMASI DAN PENGADUAN

UR INFORMASI DAN PENGADUAN DI DPMPTSP DAN MPP KUBU RAYA

Pelaksana				
Manager On Duty	Koordinator Manager On Duty	Sekdis DPMPTSP	Kepala DPMPTSP	Kelengkapan
				Sesuai Persyaratan Masing-Masing Gerai
				Kertas Antrian
				Kertas Antrian
				- Kertas Antrian
				- Berkas kelengkapan permohonan
				- Berkas kelengkapan permohonan

				- BAP atau Rekom Teknis yang telah terverifikasi
				- Penerbitan Jenis Layanan
				Laporan Informasi dan Pengaduan
				Laporan Rekapitulasi Informasi dan Pengaduan Tiap Gerai
				Laporan Informasi dan Pengaduan
				Laporan Informasi dan Pengaduan
				Laporan Informasi dan Pengaduan

emohon memproses Permohonan dengan syarat lengkap
 saat Pemohon memproses Permohonan dengan syarat lengkap,

K€

Mutu Baku		Ket
Waktu	Output	
1 menit	Hak Akses/Akun	
1 menit	Registrasi	
1 menit	Registrasi	
2 menit	Informasi	
2 menit	- Kelengkapan Berkas/ Tanda terima berkas	
5 menit	- Verifikasi dan Validasi	

5 menit	- Draft Penerbitan Layanan Informasi dan Pengaduan	
1 menit	- Dokumen/ Kartu	
2 menit	- Lembar Rekapitulasi Layanan Informasi dan Pengaduan	
1 menit	- Dokumen Rekapitulasi Informasi dan Pengaduan	
5 menit	- Dokumen Informasi dan Pengaduan	
1 menit	- Dokumen Informasi dan Pengaduan	
1 menit	- Dokumen Informasi dan Pengaduan	

Mengetahui,

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Maria Agustina, SE, .M.Si
Nip. 197108161996032002