

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN BUPATI BEKASI

NOMOR : HK.02.02 / KEP. 465 / DPMPTSP / 2024

TANGGAL : 08 AGUSTUS 2024






TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAWASAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI KABUPATEN BEKASI

PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI

Nomor SOP	HK.02.02 / KEP. 465 / DPMPTSP / 2024
Tanggal Pembuatan	26 JUNI 2024
Tanggal Revisi	30 JULI 2024
Tanggal Efektif	08 AGUSTUS 2024
Disahkan oleh	Pj. BUPATI BEKASI  DANI RAMDAN
Judul SOP	Penerimaan Pengaduan Perizinan

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; Peraturan Bupati Bekasi Nomor 56 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bekasi; Peraturan Bupati Bekasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kewenangan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. 	<ol style="list-style-type: none"> Memahami peraturan teknis semua jenis perizinan; Memiliki sikap ramah, komunikatif, bertanggung jawab dan sabar; Memahami etika pelayanan dan standar pelayanan perizinan; Memahami peraturan perundangan mengenai pelayanan publik dan administrasi pemerintahan; Dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran.
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
<ul style="list-style-type: none"> Bidang Pelayanan Perizinan Non Perizinan Bidang Data dan Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Alat Perlengkapan Kantor (APK) dan Alat Tulis Kantor (ATK) Jaringan internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Apabila pelayanan penerimaan pengaduan tidak sesuai dengan SOP, maka akan terjadi pelayanan yg tidak sesuai dengan harapan dan pemohon menjadi kecewa	Disimpan sebagai data fisik dan elektronik

SOP Penerimaan Pengaduan Perizinan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Loret Pegaduan	Analisis Pengaduan	Koordinator Bidang Pengendalian DPMPTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Menerima pengaduan dari pemohon dan mencatat identitas pemohon, jenis perizinan yang diajukan, isi pengaduan, dan bukti pendaftaran berkas perizinan baik secara tatap muka maupun melalui aplikasi DPMPTSP.				Form Pengaduan; Map; Buku Penerimaan Laporan Pengaduan; Sistem Aplikasi DPMPTSP	30 menit	Berkas Pengaduan (Map Pengaduan yang Diisi dan Ditandatangani Petugas dan Pelapor; Bukti Pendaftaran Berkas)	
2	Mengelompokkan dan mendistribusikan laporan pengaduan sesuai jenis perizinan yang diajukan.				Buku Pengaduan	10 menit	Berkas Pengaduan	
3	Menerima distribusi laporan pengaduan dari Petugas Loret Pengaduan berdasarkan pengelompokkan jenis perizinan untuk dilaporkan kepada Koordinator Bidang pengendalian.				Buku Penerimaan Pengaduan	10 menit	Berkas Pengaduan	
4	Membuat disposisi untuk dilakukan pemeriksaan dan penelaahan isi pengaduan.				Berkas Pengaduan	30 menit	Disposisi	
5	Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima, dan mengidentifikasi SP/SOP/Peraturan yang relevan.				Agenda Kerja	2 Jam	Hasil Identifikasi Kebutuhan Dokumen	



LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN BUPATI BEKASI

NOMOR : HK.02.02/KEP.465/DPMPSTP/2024

TANGGAL : 08 AGUSTUS 2024

TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAWASAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI KABUPATEN BEKASI

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI</p>	Nomor SOP	HK.02.02/KEP.465/DPMPSTP/2024
	Tanggal Pembuatan	26 JUNI 2024
	Tanggal Revisi	30 JULI 2024
	Tanggal Efektif	08 AGUSTUS 2024
	Disahkan oleh	<p>Pj. BUPATI BEKASI</p>  <p>DANI RAMDAN</p>
Judul SOP	Penelaahan Substansi Pengaduan Perizinan	

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; Peraturan Bupati Bekasi Nomor 56 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bekasi; Peraturan Bupati Bekasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kewenangan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. 	<ol style="list-style-type: none"> Memahami peraturan teknis semua jenis perizinan; Memiliki sikap ramah, komunikatif, bertanggung jawab dan sabar; Memahami etika pelayanan dan standar pelayanan perizinan; Memahami peraturan perundangan mengenai pelayanan publik dan administrasi pemerintahan; Dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran.
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
<ul style="list-style-type: none"> Bidang Pelayanan Perizinan Non Perizinan Bidang Data dan Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Alat Perlengkapan Kantor (APK) dan Alat Tulis Kantor (ATK) Jaringan internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Apabila pelayanan penerimaan pengaduan tidak sesuai dengan SOP, maka akan terjadi pelayanan yg tidak sesuai dengan harapan dan pemohon menjadi kecewa	Disimpan sebagai data fisik dan elektronik

SOP Penelaahan Substansi Pengaduan Perizinan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Analisis Pengaduan	JF Penata Perizinan	Koordinator Pengendalian DPMPTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Mengumpulkan dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima, dan mengidentifikasi SP/SOP/Peraturan yang relevan.				Memo Mengenai Perintah Penyiapan Dokumen	2 hari	Dokumen Bahan Telaahan	
2	Menyampaikan berbagai dokumen bahan penelaahan kepada JF Penata Perizinan.				Dokumen Bahan Telaahan	10 menit	Dokumen Bahan Telaahan	
3	Menerima dokumen telaahan memeriksa kelengkapan dokumen yang diperlukan.				Agenda Kerja	30 menit	Catatan Kelengkapan Dokumen	
4	Bersama - sama JF Penata Perizinan dan Analisis Pengaduan melakukan rencana telaahan yang meliputi identifikasi bidang terkait dan jadwal pelaksanaan.				Agenda Kerja	1 jam	Rencana Telaah Laporan Pengaduan	
5	Mengundang bidang terkait di lingkungan DPMPTSP/PD untuk melakukan telaah bersama mengenai laporan pengaduan. Jika hanya melibatkan internal DPMPTSP cukup dengan Telp/SMS, namun jika melibatkan PD lain menggunakan Surat Dinas yang Ditujukan pada Pimpinan PD.				Telepon Kantor atau Handphone; Form Surat Dinas	5 menit	Surat Dinas Permintaan Investigasi	
6	Memimpin pelaksanaan telaah secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau Aparat Pengawasan Intern (APIP) kepada pihak terkait baik di internal maupun eksternal badan.				Agenda Kerja; Dokumen Bahan Telaah; Berkas Laporan Pengaduan	3 hari	Risalah Rapat	

Pj. BUPATI BEKASI

 DANI RAMDAN


LAMPIRAN V

KEPUTUSAN BUPATI BEKASI

NOMOR : HK.02.02/KEP.465/DPMPTSP/2024







TANGGAL : 08 AGUSTUS 2024

TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAWASAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI KABUPATEN BEKASI

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI</p>	Nomor SOP	HK.02.02/KEP.465/DPMPTSP/2024
	Tanggal Pembuatan	26 JULI 2024
	Tanggal Revisi	30 JUNI 2024
	Tanggal Efektif	08 AGUSTUS 2024
	Disahkan oleh	<p>Pj. BUPATI BEKASI</p>  <p>DANI RAMDAN</p>
	Judul SOP	Penyampaian Jawaban Pengaduan Perizinan

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; Peraturan Bupati Bekasi Nomor 56 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bekasi; Peraturan Bupati Bekasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kewenangan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. 	<ol style="list-style-type: none"> Memahami peraturan teknis semua jenis perizinan; Memiliki sikap ramah, komunikatif, bertanggung jawab dan sabar; Memahami etika pelayanan dan standar pelayanan perizinan; Memahami peraturan perundangan mengenai pelayanan publik dan administrasi pemerintahan; Dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran.
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
<ul style="list-style-type: none"> Bidang Pelayanan Perizinan Non Perizinan Bidang Data dan Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Alat Perlengkapan Kantor (APK) dan Alat Tulis Kantor (ATK) Jaringan internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Apabila pelayanan penerimaan pengaduan tidak sesuai dengan SOP, maka akan terjadi pelayanan yg tidak sesuai dengan harapan dan pemohon menjadi kecewa	Disimpan sebagai data fisik dan elektronik

SOP Penyampaian Jawaban Pengaduan Perizinan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Koordinator Bidang Pengendalian DPMPTSP	Analisis Pengaduan	JF Penata Perizinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Memerintahkan Analis Pengaduan untuk membuat Surat Balasan/Jawaban Laporan Pengaduan dan mengkonsultasikannya dengan Analis Hukum.				Berkas Pengaduan	10 menit	Disposisi	
2	Membuat Surat Balasan/Jawaban atas Laporan Pengaduan dan berkonsultasi dengan Analis Hukum.				Form Surat Balasan Laporan Pengaduan	1 jam	Konsep Surat Balasan Laporan Pengaduan	
3	Melakukan tinjauan (<i>review</i>) atas draft surat balasan/jawaban yang telah dibuat.				Konsep Surat Balasan Laporan Pengaduan	30 menit	Surat Balasan Pengaduan	
4	Melakukan persetujuan isi surat balasan/jawaban yang telah dibuat melalui sistem aplikasi DPMPTSP.			tidak perlu perbaikan	Konsep Surat Balasan Laporan Pengaduan	20 menit	Catatan Tindak Lanjut Perbaikan	
5	Mengirimkan surat balasan/ jawaban pengaduan kepada pemohon pengaduan.				Telepon Kantor atau Handphone; via pos	60 menit	Informasi Pemanggilan	
6	Mendokumentasikan/mengarsipkan berkas pengaduan dan surat balasan/jawaban pengaduan.				Buku Arsip, Lemari Arsip	15 menit	Arsip Dokumen Laporan Pengaduan	

Pj. BUPATI BEKASI



DANI RAMDAN