



Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;

3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KONSULTASI PERIZINAN DAN PENGADUAN.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Konsultasi Perizinan Dan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Konsultasi Perizinan Dan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu terdiri atas :

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan;
- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Konsultasi Perizinan dan/atau Nonperizinan;

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal 25 Juli 2023

KEPALA DINAS



BUDI SANTOSA, S.STP.,M.Si

NIP. 197209141993031004





**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU**

Nomor	: 38 / KEP / DPMP TSP / 2023
Tanggal Pembuatan	: 5 April
Tanggal Ditetapkan	: 25 Juli 2023
Waktu Pelaksanaan	: Maksimal 4 hari kerja

Kualifikasi Pelaksana :  
1. Pengelola Layanan Operasional : D-3 bidang kebijakan publik/manajemen/ekonomi/pemerintahan/administrasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan.

**Standar Operasional Prosedur Konsultasi Perizinan dan/atau Nonperizinan**

Dasar Hukum :

1. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan

Prosedur :

1. Menerima pengajuan konsultasi melalui tatap muka di Mal Pelayanan Publik atau online (email atau *whatsapp*)
  - a. Dokumen persyaratan meliputi :
    - Scan KTP Pemohon;
    - Scan dokumen yang dimiliki untuk dikonsultasikan apabila ada;
    - Scan KKPR apabila ada.
  - b. Output : tersampainya permasalahan/pertanyaan pemohon terkait materi yang dikonsultasikan.
  - c. Waktu : Maksimal 1 hari kerja
2. Memberikan informasi administratif kepada Pemohon sesuai materi yang dikonsultasikan
  - a. Apabila informasi yang dibutuhkan oleh Pemohon dapat diselesaikan maka Konsultasi pemohon telah selesai.
  - b. Apabila informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan informasi teknis maka Pemohon diarahkan untuk mengajukan permohonan melalui konsultasiperizinan.jogjakota.go.id. Pengisian permohonan melalui konsultasiperizinan.jogjakota.go.id. dapat dibantu oleh petugas.
  - c. Waktu : Maksimal 1 hari kerja. Argo waktu akan terhenti setelah Petugas menyampaikan informasi dan/atau mengarahkan Pemohon untuk mengajukan melalui konsultasiperizinan.jogjakota.go.id. dan argo waktu dihitung kembali mulai pemohon mengajukan permohonan.
3. Menerima notifikasi pengajuan permohonan konsultasi melalui system serta mengirimkan permohonan, persyaratan dan/atau jadwal pelaksanaan rapat koordinasi kepada PD Teknis.
  - a. DPMP TSP dapat menyusun jadwal pelaksanaan rapat koordinasi apabila diperlukan.
  - b. Apabila persyaratan permohonan sudah lengkap dan sesuai maka permohonan, persyaratan dan/atau jadwal pelaksanaan rapat koordinasi disampaikan kepada PD Teknis terkait untuk diproses lanjut oleh PD Teknis.
  - c. Apabila permohonan masih terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian maka permohonan dikembalikan kepada Pemohon untuk dilengkapi.
  - d. Waktu : Maksimal 1 hari kerja. Argo waktu dihentikan terlebih dahulu apabila terdapat permohonan yang dikembalikan kepada Pemohon dan akan kembali berjalan terhitung saat Pemohon mengajukan kembali dengan persyaratan yang lengkap dan sesuai.
4. Menerima jawaban dari PD Teknis serta menyampaikan jawaban tersebut kepada Pemohon melalui sistem.
  - a. Waktu : Maksimal 2 hari kerja

Disahkan oleh :

Revisi Tanggal :

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
YOGYAKARTA





PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

 PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA	NOMOR SOP	38 / KEP / DPMPPTSP / 2023
	TANGGAL PEMBUATAN	3 Mei 2023
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL PENGESAHAN	25 JULI 2023
	DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si 197209141993031004
	NAMA SOP	Layanan Pengaduan
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan	1. Kepala Dinas : S1 Semua Jurusan diutamakan S2 Manajemen/ S2 Ilmu Hukum/ S2 Magister Adm. Publik/ S2 yang serumpun. 2. Koordinator Kelompok Substansi : S1 Semua Jurusan 3. Pengadministrasian Umum : SLTA/ D1/D-2 Bidang Manajemen Perkantoran / Administrasi Perkantoran/ Tata Perkantoran atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan. 4. Pengelola Pengaduan Publik : D3 bidang Administrasi/Komunikasi/ Teknik Informatika/ Teknik Komputer/ atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan 5. Staff DPMPPTSP	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN</b>	
1. Standar Operasional Prosedur Konsultasi Perizinan dan/atau Nonperizinan	1. Komputer, Printer, dan Scanner 2. Alat tulis kantor 3. Peralatan kantor 4. Telepon/Faksimili 5. Meja Kursi 6. Email 7. Whatsapp 8. Akun Pengaduan Online	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila pengaduan tidak dilaksanakan sesuai prosedur sebagaimana yang diatur dalam SOP ini, maka layanan pengaduan tidak dapat dilayani dengan optimal.	1. Proses pelaporan aduan dapat dilaksanakan secara offline melalui surat/kotak pengaduan, surat tertulis maupun online melalui email, upik.jogjakota.go.id, melalui SP4N Lapor, Whatsapp, atau media lain yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.	



NO.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Pengadministrasi Umum	Pengelola Pengaduan Publik	Kepala Dinas	Koordinator Kelompok Substansi	Staff DPMPTSP	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Menerima pengaduan Pemohon						Dokumen aduan (jika ada)	5 menit	Tersampainya pengaduan Pemohon	a. Apabila aduan dalam bentuk surat maupun kotak aduan, maka akan diverifikasi oleh Pengadministrasian Umum. b. Apabila aduan diterima melalui online, maka akan diverifikasi oleh Pengelola Pengaduan Publik
2.	Melakukan verifikasi aduan							10 menit		Aduan akan dikirimkan kepada Koordinator Kelompok Substansi terkait sesuai dengan dokumen/aduan yang diajukan.
3.	Memberi arahan dan disposisi							5 menit		
4.	Menindaklanjuti serta memberi arahan dan disposisi							5 menit		Koordinator Kelompok Substansi adalah Koordinator sesuai dengan wewenang ketugasan terkait objek aduan yang diajukan
5.	Menindaklanjuti sesuai arahan dan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Koordinator Kelompok Substansi dan Pengelola Pengaduan Publik							Maksimal 5 hari kerja		
6.	Menerima laporan hasil tindak lanjut aduan							5 menit		
7.	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Pemohon							5 menit		
Total								Maksimal 5 hari 35 menit kerja		