









PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

 PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA	NOMOR SOP	17.2/KEP/DPMPSTP/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	8 April 2022
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	8 April 2022
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA Dr. NURWIDIHARTANA NIP. 196612211986021003
NAMA SOP	Pelayanan Konsultasi, Informasi dan Pengaduan secara Online dan/atau Offline	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none">Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta.Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta.	<ol style="list-style-type: none">Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu : S1 semua jurusan diutamakan S2 Manajemen/S2 Ilmu Hukum/S2 Magister Adm.Publik/S2 yang serumpunKoordinator Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I: S1 Ekonomi, S1 Teknik Sipil, S1 Sospol, S1 Hukum diutamakan S2 Manajemen/S2 Teknik Sipil/S2 Adm.Publik/S2 yang serumpunPengelola Layanan Operasional : DIII Kebijakan Publik/Manajemen/Ekonomi/Pemerintah/AdministrasiVerifikator Berkas Permohonan Hak : DIII Manajemen/Akuntansi/Sosial dan Politik/Pemerintahan	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none">SOP Pelayanan Pengaduan Datang LangsungSOP Pelayanan Pengaduan Lewat SuratSOP Pelayanan Pengaduan Lewat Email, Website dan Jogja Smart Service (JSS)SOP Pelayanan Konsultasi dan Informasi	<ol style="list-style-type: none">Komputer, Printer, dan ScannerAlat tulis kantorPeralatan kantorRuang front-office, Ruang back-office, Ruang RapatTelepon/FaksimiliMeja KursiInternetAkun Verifikator Berkas Permohonan HakAkun Analis Dokumen PerizinanAkun Koordinator Kelompok Substansi PTSP 1Akun Kepala Dinas	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila pelaksanaan pelayanan Konsultasi, Informasi dan Pengaduan tidak dilaksanakan oleh Pelaksana sesuai prosedur maka masyarakat tidak akan memperoleh jawaban atas konsultasi atau informasi atau pengaduan yang diajukan.	<ol style="list-style-type: none">Proses pengajuan permohonan Pelayanan Konsultasi, Informasi dan Pengaduan secara Online dan/atau Offline dilakukan melalui perizinanonline.jogjakota.go.id atau jss.jogjakota.go.id.Dokumen persyaratan pelayanan Konsultasi, Informasi dan Pengaduan secara Online dan/atau Offline	

NO.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				Persyaratan /Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	Keterangan
		Verifikator Berkas Permohonan Hak	Pengelola Layanan Operasional	Koordinator Kelompok Substansi PTSP I	Kepala Dinas				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Menerima dokumen persyaratan permohonan dari pemohon.					1. Akun pemohon/Surat pemohon 2. Dokumen persyaratan Pelayanan Konsultasi, Informasi dan Pengaduan secara Online dan/atau Offline : a. Scan KTP pemohon b. Scan dokumen yang diperlukan sesuai dengan jenis permohonan	10	Permohonan Pelayanan Konsultasi, Informasi dan Pengaduan secara Online dan/atau Offline	Pemohon melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu melalui web perizinanonline.jogjakota.go.id atau jss.jogjakota.go.id. kemudian mengupload kelengkapan dokumen persyaratan permohonan melalui jss.jogjakota.go.id pada bagian pengaduan (UPIK), website : dpmptsp.jogjakota.go.id atau email : dpmptsp@jogjakota.go.id (apabila permohonan dilakukan secara online) Pemohon menyampaikan surat atau datang langsung (tatap muka) dengan membawa dokumen persyaratan (apabila dilakukan secara offline)
2.	Melakukan verifikasi secara administrasi terkait dokumen persyaratan yang telah diupload/diajukan oleh pemohon.dan diteruskan kepada Kepala Dinas untuk proses disposisi.						230	Tanda terima pendaftaran	
3.	Menerima dokumen persyaratan dan mendisposisikan dokumen kepada Koordinator Kelompok Substansi PTSP I					Permohonan pelayanan konsultasi, informasi dan pengaduan dari pemohon	120	Disposisi kepada Koordinator Kelompok Substansi PTSP I	
4.	Menerima disposisi dan memproses permohonan dengan memberikan arahan kepada pengelola layanan operasional					Disposisi kepada Koordinator Kelompok Substansi PTSP I	240	Disposisi kepada pengelola layanan operasional	
5.	Memproses permohonan dengan menyusun konsep jawaban atas permohonan dan diteruskan kepada Koordinator Kelompok Substansi PTSP I					Disposisi kepada pengelola layanan operasional	480	Konsep jawaban	Apabila permohonan memerlukan koordinasi dengan PD lain maka pengelola layanan operasional meneruskan permohonan kepada PD lain.
									

NO.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				Persyaratan /Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	Keterangan	
		Verifikator Berkas Permohonan Hak	Pengelola Layanan Operasional	Koordinator Kelompok Substansi PTSP I	Kepala Dinas					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
6.	Melakukan review dan memberikan persetujuan konsep jawaban : a. Apabila konsep jawaban masih terdapat kesalahan maka dikembalikan untuk diperbaiki b. Apabila konsep jawaban sudah sesuai maka diteruskan untuk proses pengesahan					Konsep jawaban	240	Persetujuan konsep jawaban		
7.	Melakukan review kembali dan memberikan persetujuan konsep jawaban: a. Apabila konsep jawaban masih terdapat kesalahan maka dikembalikan untuk diperbaiki b. Apabila konsep jawaban sudah sesuai maka diteruskan untuk proses pengesahan					Persetujuan konsep jawaban	120	Pengesahan jawaban		
8.	Memberikan pengesahan konsep jawaban					Pengesahan jawaban	10	Jawaban	Pemohon menerima jawaban sesuai dengan jenis permohonan online atau offline.	
			Total Waktu					1450		