



BUPATI KETAPANG

PERATURAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 8 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN
RUANG, BIDANG PERDAGANGAN DAN
INDUSTRI, BIDANG PENDAPATAN DAERAH,
DAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
KETAPANG



BUPATI KETAPANG
PROVINSI KALIMATAN BARAT

PERATURAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 8 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG, BIDANG PERDAGANGAN DAN INDUSTRI, BIDANG PENDAPATAN DAERAH DAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KETAPANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk menciptakan ketertiban penyelenggaraan operasional dan administrasi, meningkatkan kualitas pelayanan serta kelancaran kegiatan pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang, perlu adanya Standar Operasional Prosedur;
- b. bahwa untuk lebih menjamin percepatan dan konsistensi operasional dan administrasi pelayanan, perlu mengevaluasi dan menyempurnakan Standar Operasional Prosedur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Bidang Perdagangan dan Industri, Bidang Pendapatan Daerah dan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4532);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 329, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5797);

12. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 07/M-DAG/PER/2/2017 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan;
13. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 37/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08/M-DAG/PER/2/2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 37/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
16. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 90/M-DAG/PER/12/2014 tentang Penataan dan Pembinaan Gudang;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran;
18. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 123);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG, BIDANG PERDAGANGAN DAN INDUSTRI, BIDANG PENDAPATAN DAERAH DAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Ketapang.

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Ketapang.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ketapang.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

SOP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang, yang perinciannya sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

- (1) SOP pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi:
 - a. bidang pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - b. bidang perdagangan dan perindustrian;
 - c. bidang pendapatan daerah;
 - d. bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- (2) Format SOP meliputi: uraian kegiatan, pelaksana, mutu baku yang terdiri dari persyaratan/kelengkapan, waktu dan output (keluaran), serta keterangan.
- (3) Pelaksanaan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disesuaikan atas pertimbangan kebutuhan, perkembangan tuntutan peningkatan pelayanan dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyesuaian SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi perubahan dan penyederhanaan tahapan dan prosedur, perubahan dan penyederhanaan persyaratan, perubahan pelaksana prosedur dan perubahan dan pengurangan waktu rata-rata pemrosesan izin dan non perizinan.

- (5) Penyesuaian SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan oleh Bupati.
- (6) DPMPTSP dan seluruh PD terkait wajib memenuhi SOP sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati ini.
- (7) DPMPTSP bersama seluruh PD terkait wajib mengevaluasi SOP pelayanan secara berkala.
- (8) DPMPTSP dan seluruh PD terkait wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan SOP pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 4

- (1) Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penerapan SOP.
- (2) Peran serta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. melakukan pengawasan penerapan SOP;
 - b. memberi masukan dalam penerapan SOP;
 - c. melakukan penilaian penerapan SOP;
 - d. melakukan pengaduan terhadap prosedur yang tidak sesuai dengan SOP;
 - e. memenuhi semua prosedur pada saat meminta layanan.

BAB III KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ketapang.

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal 26 Januari 2018

BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN

Diundangkan di Ketapang
pada tanggal 26 Januari 2018

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KETAPANG,

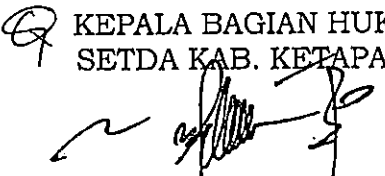
Ttd

HERONIMUS TANAM

BERITA DAERAH KABUPATEN KETAPANG TAHUN 2018 NOMOR 8

Salinan sesuai dengan aslinya

Q KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. KETAPANG,


EDY RADIANSYAH, SH, MH
NIP. 19700617 200003 1 001

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATAPANG

1. Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang:
 - a. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - b. SOP Pelaksanaan Review Gambar Teknis IMB secara Elektronik
 - c. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan IMB
 - d. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi
 - e. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi
 - f. SOP Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik
 - g. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
 - h. SOP Penanganan Pengaduan
 - i. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin
 - j. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding
 - k. SOP Pelayanan di Front Office

2. Bidang Perdagangan dan Perindustrian:
 - a. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi
 - b. SOP Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik
 - c. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
 - d. SOP Penanganan Pengaduan
 - e. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin
 - f. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding
 - g. SOP Pelayanan di Front Office
 - h. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel

3. Bidang Pendapatan Daerah:
 - a. SOP Pendaftaran dan Pendataan
 - b. SOP Penetapan
 - c. SOP Pembayaran Pajak
 - d. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak
 - e. SOP Penagihan
 - f. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan Dan Penghapusan Atau Pengurangan Sanksi Administrasi
 - g. SOP Keberatan dan Banding
 - h. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak

4. Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil:
 - a. SOP Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
 - b. SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
 - c. SOP Pelayanan Akta Catatan Sipil
 - d. SOP Pelayanan Surat Keterangan Pindah
 - e. SOP Pelayanan Secara Paralel/Simultan
 - f. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah
 - g. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Akta Catatan Sipil
 - h. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATAPANG

1. Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang:
 - a. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - b. SOP Pelaksanaan Review Gambar Teknis IMB secara Elektronik
 - c. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan IMB
 - d. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi
 - e. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi
 - f. SOP Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik
 - g. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
 - h. SOP Penanganan Pengaduan
 - i. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin
 - j. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding
 - k. SOP Pelayanan di Front Office



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	01/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

Dasar Hukum
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Kualifikasi pelaksana
1. Pendidikan minimal D3/setingkat 2. Memahami ketentuan tata ruang 3. Memahami ketentuan bangunan 4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan
1. SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik 2. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan IMB 3. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel 4. SOP Pelayanan Front Office 5. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding 6. SOP Penerbitan Produk Hukum 7. SOP Penerbitan SKRD 8. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin 9. SOP Penanganan Pelanggaran IMB 10. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar

Peralatan/perlengkapan
1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan 2. Sambungan Internet/Intranet 3. GPS 4. Alat Komunikasi (HP atau HT) 5. Kendaraan Operasional

Peringatan
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin

Pencatatan dan pendataan
1. <i>Front Office</i> : buku register izin 2. Tim Teknis DPMPTSP : paraf pada lembar ke-2 (untuk lembar untuk arsip) 3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : pemetaan penggunaan ruang

A. Prosedur Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)/Advice Planning

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTSP	Tim Teknis Dinas PU dan TR	Kepala DPMPSTSP	Bupati	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Mengisi form aplikasi/permohonan, menentukan tipe bangunan dan mengidentifikasi awal kebutuhan persyaratan serta perhitungan awal retribusi							nomor antrian dan syarat sebagaimana Standar Pelayanan	3 menit	berkas permohonan	
2.	Memberikan informasi dan penjelasan Rencana Tata Ruang Kota, Tata Bangunan dan Lingkungan (GSB, GSS, KDB, KLB, RMJ, DMJ) untuk lokasi yang bersangkutan, penjelasan tarif retribusi, serta <i>benchmarking/modelling</i> dengan IMB yang telah terbit jika diperlukan oleh Pemohon							Rencana Tata Ruang Kota, Tata Bangunan dan Lingkungan (GSB, GSS, KDB, KLB, RMJ, DMJ) untuk lokasi yang bersangkutan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai	
3.	Melakukan konsultasi dengan Tim Teknis apabila memerlukan penjelasan lebih lanjut							Rencana TR Kota, Tata Bangunan dan Lingkungan (GSB, GSS, KDB, KLB, RMJ, DMJ) untuk lokasi yang bersangkutan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai	
4.	Memproses penerbitan SKRK (cetak dan penandatanganan) sebagaimana SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar							berkas permohonan	7 hari (Tipe I), 14 hari (Tipe II & III)	SKRK	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
5.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan SKRK kepada Pemohon							SKRK dan tanda terima penyerahan	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan	

B. Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pendahuluan

1.	Mengisi form aplikasi/permohonan, memastikan kelengkapan berkas dan mengurutkan sesuai nomor persyaratan							nomor antrian dan syarat sebagaimana Standar Pelayanan	5 menit	berkas permohonan	
2.	Memberikan perhitungan awal perkiraan besaran retribusi, dan <i>benchmarking/modelling</i> dengan IMB yang telah terbit jika diperlukan kembali oleh Pemohon							daftar tarif dan contoh IMB yang telah terbit	3 menit	berkas permohonan	
3.	Melakukan konsultasi dengan Tim Teknis untuk memberikan penjelasan lebih lanjut gambar teknis yang dimohonkan							berkas permohonan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai	
4.	Memberikan tanda terima yang juga berisikan jadwal inspeksi dan nomor tracking jadwal inspeksi lapangan							berkas permohonan	3 menit	tanda terima	

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPPTSP	Tim Teknis Dinas PU dan TR	Kepala DPMPPTSP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
5.	Melakukan entry data permohonan dan upload gambar kedalam sistem aplikasi							berkas permohonan	10 menit	data entry dan gambar ter-upload	
6.	Mereview gambar teknis secara elektronik: a. Ceklist berdasarkan tipe/kategori bangunan b. Konsultasi dengan Tim Review c. Pemenuhan Standar Bangunan						data entry dan gambar ter-upload	1 hari	ceklist entry data dan poin-poin revisi	SOP Review secara Elektronik	
7.	Menyusun poin-poin revisi gambar apabila terdapat perubahan atau penyesuaian						data entry dan gambar ter-upload				
8.	Pemeriksaan sesuai tipe: a. Tipe I, tanpa pernyataan/catatan dari lingkungan sekitar b. Tipe II, tanpa atau dengan pernyataan/catatan dari lingkungan sekitar c. Tipe III, wajib dengan pernyataan/catatan dari lingkungan sekitar							1 hari	keputusan syarat tambahan	SOP Review secara Elektronik	
9.	Menentukan kebutuhan persyaratan tambahan untuk Tipe II dan Tipe III dengan melihat keterkaitannya dengan sektor lain (jika memang diperlukan) (Industri, lingkungan hidup, kebakaran, bina marga, perhubungan, sumber daya air dan kesehatan)										
10.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan: a. Verifikasi gambar teknis di lapangan, persetujuan atau revisi gambar b. Pematokan awal c. Perhitungan volume rencana bangunan						berkas permohonan dan ceklist entry data serta poin-poin revisi	1 hari	persetujuan atau poin-poin revisi	SOP Perinjauan dan Inspeksi Lapangan	
11.	Merivisi atau memperbaiki gambar teknis sesuai poin-poin revisi Tim Teknis apabila terdapat perubahan atau penyesuaian						poin-poin revisi	2 hari	revisi gambar		
12.	Meminta pernyataan/catatan dari lingkungan sekitar dengan memperlihatkan gambar yang telah di verifikasi oleh Tim Teknis						format pernyataan/catatan dan gambar teknis	3 hari	persetujuan atau catatan pertimbangan/ keberatan		
13.	Merivisi gambar teknis sesuai dengan catatan apabila terdapat pertimbangan atau keberatan dari lingkungan sekitar						catatan pertimbangan atau keberatan	2 hari	revisi gambar		

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas PU dan TR	Kepala DPMPSTP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
14.	Memproses penerbitan SKRD (cetak dan penandatanganan) sebagaimana SOP Penerbitan SKRD dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar							perhitungan volume rencana bangunan	1 hari	SKRD	SOP Penerbitan SKRD
15.	Memproses penerbitan IMB Pendahuluan (cetak dan penandatanganan) sebagaimana dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar							SKRD dan hasil verifikasi gambar teknis di lapangan	1 hari	IMB Pendahuluan	SOP Pelaksanaan Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
16.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan SKRD dan IMB Pendahuluan kepada Pemohon							SKRD, IMB Pendahuluan dan tanda terima penyerahan	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan	
C. Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Asli											
1.	Melakukan pemberitahuan selesainya pelaksanaan pembangunan atau penundaan jika terjadi penundaan							nomor antrian dan syarat sebagaimana Standar Pelayanan	3 menit	berkas permohonan	
2.	Melakukan entry dan penjadwalan inspeksi lapangan							berkas permohonan	3 menit	data entry dan tanda terima	
3.	Memberikan tanda terima yang juga berisikan jadwal inspeksi dan nomor tracking jadwal inspeksi lapangan							tanda terima	2 menit	penyerahan tanda terima	
4.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan: a. Verifikasi bangunan di lapangan, persetujuan jika telah sesuai dengan IMB Pendahuluan b. Revisi gambar, perhitungan ulang volume SKRD dan atau denda jika terjadi perubahan volume bangunan c. Pembatalan IMB dan atau pembongkaran bangunan bagi yang melanggar							IMB Pendahuluan	1 hari	persetujuan/poin-poin revisi gambar dan perhitungan ulang volume SKRD/surat peringatan	
5.	Merivisi gambar teknis jika terdapat perubahan atau penyesuaian, atau pembongkaran bangunan jika melanggar							poin-poin revisi gambar/surat peringatan	2 hari	revisi gambar/bangunan yang telah dibongkar	SOP Penanganan Pelanggaran IMB
6.	Memastikan Pemohon melakukan revisi gambar, atau pembongkaran bangunan jika melanggar										

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas PU dan TR	Kepala DPMPSTP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
7.	Memproses penerbitan SKRD apabila terdapat revisi gambar dan perhitungan ulang volume bangunan							perhitungan ulang volume bangunan	1 hari	SKRD	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
8.	Memproses penerbitan IMB Asli							IMB Pendahuluan dan hasil verifikasi bangunan di lapangan	7 hari	IMB Asli	SOP Penerbitan Produk Hukum dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
9.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan SKRD dan IMB Asli kepada Pemohon							SKRD, IMB Asli dan tanda terima penyerahan	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

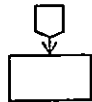



Nomor SOP	02/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PELAKSANAAN REVIEW GAMBAR TEKNIS IMB SECARA ELEKTRONIK

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung2. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan tata ruang3. Memahami ketentuan bangunan4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)2. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan IMB3. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel4. SOP Pelayanan Front Office5. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding6. SOP Penerbitan Produk Hukum7. SOP Penerbitan SKRD8. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin9. SOP Penanganan Pelanggaran IMB10. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Front Office</i> : buku register izin2. Tim Teknis DPMPTSP : register upload gambar3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : register review gambar

Prosedur Pelaksanaan Review Gambar Teknis IMB Secara Elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas PU dan TR	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memastikan seluruh tugas entry data terisi dengan benar dan menjamin keberhasilan upload gambar teknis dengan berpedoman pada <i>best practice checklist</i>				berkas permohonan dan pedoman <i>best practice checklist</i>	5 menit	data entry dan gambar ter-upload	
2.	Memastikan Tim Teknis OPD terkait melakukan review secara elektronik dengan melihat ketersediaan akun aktif dan alternatif pengganti keanggotaan Tim				data entry dan gambar ter-upload, serta daftar akun/tim	3 menit	notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti	
3.	Melakukan review dan ceklist berdasarkan tipe/kategori dan kriteria yang telah ditentukan: a. review dengan berpedoman pada <i>best practice checklist</i> b. penjadwalan review manual jika kriteria tidak memungkinkan (gambar teknis terlalu kompleks atau lainnya) c. permintaan pengulangan upload jika gambar tidak memenuhi ketentuan pencetakan (jenis file, margin, penamaan, dll)				data entry dan gambar ter-upload serta pedoman <i>best practice checklist</i>	1 hari	data entry dan persetujuan/penandaan gambar dan poin-poin revisi	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
4.	Memastikan seluruh tugas ceklist review terisi, menyetujui atau menandai gambar apabila terdapat revisi, dan memastikan keberhasilan review							
5.	Menyusun poin-poin revisi gambar apabila terdapat perubahan atau penyesuaian							
6.	Memastikan Tim Teknis DPMPSTP menerima penjadwalan review manual atau mengulangi upload gambar				jadwal dan notifikasi		notifikasi/konfirmasi dan gambar ter-upload	
7.	Melakukan pemberitahuan kepada Pemohon: a. jadwal pertemuan bersama Tim Teknis Dinas PU dan PR di Kantor DPMPSTP jika dilakukan secara review manual b. jika ada revisi teknis atau perbaikan ketentuan gambar				jadwal atau poin-poin revisi	5 menit	konfirmasi	
8.	Melakukan review manual bersama Pemohon dan Tim DPMPSTP untuk gambar teknis kompleks atau lainnya				gambar teknis	1 hari	persetujuan/penandaan gambar dan poin-poin revisi	
9.	Merivisi atau memperbaiki gambar teknis sesuai poin-poin revisi Tim Teknis apabila terdapat perubahan atau penyesuaian				penandaan gambar dan poin-poin revisi	2 hari	revisi gambar	
10.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan: a. inspeksi IMB Pendahuluan b. inspeksi IMB Asli				berkas permohonan dan ceklist entry data serta poin-poin revisi	1 hari	persetujuan atau poin-poin revisi	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Teknis DPMPPTSP	Tim Teknis Dinas PU dan TR	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
11.	Merivisi atau memperbaiki gambar teknis sesuai poin-poin revisi Tim Teknis apabila kembali terdapat perubahan atau penyesuaian pada inspeksi lapangan				poin-poin revisi	2 hari	revisi gambar	
12.	Melakukan scanning dan upload gambar yang telah di review secara manual dan telah diinspeksi				gambar teknis yang telah direview	5 menit	gambar ter-upload	
13.	Melakukan scanning dan upload gambar yang telah di dilakukan perubahan/penyesuaian sesuai inspeksi lapangan				revisi gambar sesuai inspeksi lapangan	5 menit	gambar ter-upload	
14.	Menyetujui gambar secara elektronik dengan berpedoman kepada <i>best practice</i> persetujuan secara elektronik				data entry dan gambar ter-upload	1 hari	persetujuan ter-entry	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	03/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENINJAUAN DAN INSPEKSI LAPANGAN IMB

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
2. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Kualifikasi pelaksana

1. Pendidikan minimal D3/setingkat
2. Memahami ketentuan tata ruang
3. Memahami ketentuan bangunan
4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik
3. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel
4. SOP Pelayanan Front Office
5. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding
6. SOP Penerbitan SKRD
7. SOP Penanganan Pelanggaran IMB
8. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan
2. Sambungan Internet/Intranet
3. GPS
4. Alat Komunikasi (HP atau HT)
5. Kendaraan Operasional

Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin

Pencatatan dan pendataan

1. *Front Office* : buku register izin
2. Tim Teknis DPMPSTP : register peninjauan dan inspeksi lapangan
3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : ceklist form dan berita acara

Prosedur Peninjauan dan Inspeksi Lapangan IMB									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Pemohon	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas PU dan TR	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan informasi jadwal inspeksi dan nomor tracking jadwal inspeksi lapangan: a. inspeksi IMB Pendahuluan, 2 hari setelah gambar teknis disetujui b. inspeksi IMB Asli, 2 hari setelah pemberitahuan Pemohon c. inspeksi lain jika diperlukan, sebelum IMB Asli diberikan					berkas permohonan dan pedoman best practice checklist	3 menit	tanda terima	
2.	Mempersiapkan lokasi pembangunan, pematokan batas tanah dan patok rencana bangunan setelah menerima pemberitahuan persetujuan gambar teknis (IMB Pendahuluan)					pemberitahuan persetujuan gambar teknis	2 hari	batas tanah dan rencana bangunan telah dipatok	
3.	Melakukan pemberitahuan selesainya pelaksanaan pembangunan atau penundaan jika terjadi penundaan (IMB Asli)					berkas permohonan IMB Asli	3 menit	tanda terima	
4.	Meminta penjadwalan atau perubahan jadwal inspeksi via nomor resmi atau jalur SMS resmi DPMPSTP jika dalam tenggat waktu di atas inspeksi belum dilakukan					tanda terima	3 menit	konfirmasi penjadwalan	
5.	Memastikan Tim Teknis OPD terkait menerima dan melakukan konfirmasi penjadwalan secara elektronik atau via telpon dengan melihat ketersediaan akun aktif dan alternatif pengganti keanggotaan Tim					data entry dan gambar ter-upload, serta daftar akun/tim	5 menit	notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti	
6.	Memastikan jadwal kunjungan lapangan dapat berjalan dengan baik, pada setiap hari kerja, dari jam 08.000 s.d 16.00 WIB dengan dukungan SDM dan sarpras yang memadai					notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti, dan sarpras	30 menit (07.30-08.00)	jadwal dan sarpras dalam kondisi baik	
7.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan: a. Verifikasi gambar teknis di lapangan, persetujuan atau revisi gambar (IMB Pendahuluan) b. Verifikasi bangunan di lapangan, persetujuan atau revisi gambar atau pembatalan/pembongkaran (IMB Asli) c. Pematokan atau pengukuran ulang d. Perhitungan volume rencana bangunan atau bangunan jadi					berkas permohonan atau IMB Pendahuluan	1 hari	persetujuan/poin-poin revisi gambar dan perhitungan volume SKRD/surat peringatan	
8.	Mengisi form dan berita acara yang diperlukan secara manual tulis tangan					form dan berita acara			
9.	Menyetujui gambar atau bangunan secara elektronik dengan berpedoman kepada SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik					persetujuan/poin-poin revisi gambar dan perhitungan volume SKRD/surat peringatan			SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	04/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

	Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
	PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DENGAN RETRIBUSI


Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah3. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang4. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi2. SOP Pelaksanaan Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik3. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan4. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel5. SOP Pelayanan Front Office6. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding7. SOP Penerbitan Produk Hukum8. SOP Penerbitan SKRD9. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin10. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional

Peringatan	Pencatatan dan pendataan
<p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Front Office</i> : buku register izin2. Tim Teknis DPMPTSP : register upload persyaratan3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : register review persyaratan

Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi											
No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTSP	Tim Teknis OPD Terkait	Kepala DPMPSTSP	Bupati	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Mengisi form aplikasi/pemohonan, menentukan tipe atau jenis usaha, identifikasi awal kebutuhan persyaratan dan perhitungan awal retribusi							nomor antrian dan syarat sebagaimana Standar Pelayanan	3 menit	berkas permohonan	
2.	Memberikan informasi dan penjelasan kebutuhan perizinan untuk usaha yang bersangkutan, penjelasan tarif retribusi, serta <i>benchmarking/modelling</i> dengan perizinan yang telah terbit jika diperlukan oleh Pemohon							Perda, Perbup dan Standar Pelayanan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai	
3.	Melakukan konsultasi dengan Tim Teknis apabila memerlukan penjelasan lebih lanjut							berkas permohonan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai	
4.	Memberikan tanda terima yang juga berisikan nomor tracking kemajuan pemrosesan, serta jadwal dan nomor tracking inspeksi lapangan jika memerlukan kunjungan lapangan.							berkas permohonan	3 menit	tanda terima	
5.	Melakukan entry data permohonan dan upload dokumen kedalam sistem aplikasi							berkas permohonan	10 menit	data entry dan dokumen ter-upload	
6.	Mereview kelayakan secara elektronik: a. Ceklist berdasarkan tipe/kategori usaha b. Konsultasi dengan Tim Review c. Pemenuhan Standar Teknis dan Ketentuan									ceklist entry data dan poin-poin kelayakan	SOP Review secara
7.	Pemerosesan sesuai tipe: a. Kecil b. Menengah c. Besar							data entry dan dokumen ter-upload	1 hari	keputusan syarat tambahan	SOP Review secara
8.	Menyusun poin-poin pemenuhan kelayakan apabila terdapat kekurangan atau ketidaklengkapan									poin-poin kelayakan	
9.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan jika diperlukan: a. Verifikasi kelayakan di lapangan, persetujuan atau penolakan b. Pemeriksaan dan penelitian c. Perhitungan volume retribusi							berkas permohonan dan ceklist entry data serta poin-poin kelayakan	1 hari	persetujuan atau penolakan atau poin-poin kekurangan	SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis OPD Terkait	Kepala DPMPSTP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
10.	Melengkapi atau memenuhi ketentuan sesuai poin-poin/catatan Tim Teknis apabila terdapat kekurangan atau ketidaklengkapan							poin-poin kekurangan	2 hari	memenuhi ketentuan	
11.	Memproses surat penolakan (cetak dan penandatanganan) bagi permohonan yang tidak layak sebagaimana SOP Surat Masuk dan Surat Keluar							poin-poin ketidaklayakan/ alasan penolakan	1 hari	Surat Penolakan	
12.	Memproses penerbitan SKRD (cetak dan penandatanganan) sebagaimana SOP Penerbitan SKRD dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar							perhitungan volume retribusi	1 hari	SKRD	SOP Penerbitan SKRD
13.	Memproses penerbitan izin (cetak dan penandatanganan) sebagaimana dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar							SKRD dan pers. tujuan izin		Sertifika/Surat Izin	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
14.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan SKRD dan Izin kepada Pemohon							SKRD, Sertifika/Surat Izin dan tanda terima penyerahan	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan	

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG SEKRETARIAT DAERAH</p>	Nomor SOP	05/OR-B/2017
	Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
	Tanggal Revisi	08 Desember 2019
	Tanggal Efektif	01 Januari 2018
	Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)		PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TANPA RETRIBUSI
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 3. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang 4. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3/setingkat 2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan 3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan 	
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi 2. SOP Pelaksanaan Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik 3. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan 4. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel 5. SOP Pelayanan Front Office 6. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding 7. SOP Penerbitan Produk Hukum 8. SOP Penerbitan SKRD 9. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin 10. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan 2. Sambungan Internet/Intranet 3. GPS 4. Alat Komunikasi (HP atau HT) 5. Kendaraan Operasional 	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
<p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> : buku register izin 2. Tim Teknis DPMPSTP : register upload persyaratan 3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : register review persyaratan 	

A. Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPPTSP	Tim Teknis OPD Terkait	Kepala DPMPPTSP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output		
1.	Mengisi form aplikasi/permohonan, menentukan tipe atau jenis usaha dan identifikasi awal kebutuhan persyaratan							nomor antrian dan syarat sebagaimana Standar Pelayanan	3 menit	berkas permohonan		
2.	Memberikan informasi dan penjelasan kebutuhan perizinan untuk usaha yang bersangkutan, serta <i>benchmarking/modelling</i> dengan perizinan yang telah terbit jika diperlukan oleh Pemohon							Perda, Perbup dan Standar Pelayanan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai		
3.	Melakukan konsultasi dengan Tim Teknis apabila memerlukan penjelasan lebih lanjut							berkas permohonan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai		
4.	Memberikan tanda terima yang juga berisikan nomor tracking kemajuan pemrosesan							berkas permohonan	3 menit	tanda terima		
5.	Melakukan entry data permohonan dan upload dokumen kedalam sistem aplikasi							berkas permohonan	10 menit	data entry dan dokumen ter-upload		
6.	Mereview kelayakan secara elektronik: a. Ceklist berdasarkan tipe/kategori usaha b. Konsultasi dengan Tim Review c. Pemenuhan Standar Teknis dan Ketentuan, persetujuan atau penolakan										ceklist entry data dan poin-poin kelayakan	SOP Review secara Elektronik
7.	Pemerosesan sesuai tipe: a. Kecil b. Menengah c. Besar							data entry dan dokumen ter-upload	1 hari	keputusan syarat tambahan		SOP Review secara Elektronik
8.	Menyusun poin-poin pemenuhan kelayakan apabila terdapat kekurangan atau ketidaklengkapan										poin-poin kelayakan	
9.	Melengkapi atau memenuhi ketentuan sesuai poin-poin/catatan Tim Teknis apabila terdapat kekurangan atau ketidaklengkapan							poin-poin kekurangan	2 hari	pemenuhan ketentuan		

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis OPD Terkait	Kepala DPMPSTP	Bupati	Kelengkapan	Waktu		Output
10.	Memproses surat penolakan (cetak dan penandatanganan) bagi permohonan yang tidak layak sebagaimana SOP Surat Masuk dan Surat Keluar							<p>point-point ketidaklayakan/ alasan penolakan</p>	1 hari	Surat Penolakan	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
11.	Memproses penerbitan izin (cetak dan penandatanganan) sebagaimana dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar						<p>Persetujuan izin</p>	1 hari	Sertifikat/Surat Izin		
12.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan Izin kepada Pemohon						<p>Sertifikat/Surat izin dan tanda terima penyerahan</p>	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan		



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

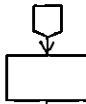



Nomor SOP	06/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	PELAKSANAAN REVIEW PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SECARA ELEKTRONIK
---	---

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah2. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">1. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi3. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan4. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel5. SOP Pelayanan Front Office6. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding7. SOP Penerbitan Produk Hukum8. SOP Penerbitan SKRD9. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin10. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar	Peralatan/perengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional
Peringatan <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	Pencatatan dan pendataan <ol style="list-style-type: none">1. <i>Front Office</i> : buku register izin2. Tim Teknis DPMPTSP : register upload persyaratan3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : register review persyaratan

Prosedur Pelaksanaan Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis OPD terkait	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memastikan seluruh tugas entry data terisi dengan benar dan menjamin keberhasilan upload dokumen persyaratan dengan berpedoman pada <i>best practice checklist</i>				berkas permohonan dan pedoman <i>best practice checklist</i>	5 menit	data entry dan persyaratan terupload	
2.	Memastikan Tim Teknis OPD terkait melakukan review secara elektronik dengan melihat ketersediaan akun aktif dan alternatif pengganti keanggotaan Tim				data entry dan persyaratan terupload, serta daftar akun/tim	3 menit	notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti	
3.	Melakukan review dan ceklist berdasarkan tipe/kategori dan kriteria yang telah ditentukan: a. review dengan berpedoman pada <i>best practice checklist</i> b. penjadwalan review manual jika kriteria tidak memungkinkan (perizinan terlalu kompleks atau lainnya) c. permintaan pengulangan jika upload persyaratan tidak memenuhi (jenis file, penamaan, dll)				data entry dan persyaratan terupload serta pedoman <i>best practice checklist</i>	1 hari	data entry dan persetujuan/penandaan persyaratan dan catatan pemenuhan ketentuan	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
4.	Memastikan seluruh tugas ceklist review terisi, menyetujui atau memberi catatan apabila tidak memenuhi ketentuan, dan memastikan keberhasilan review							
5.	Menyusun catatan pemenuhan ketentuan apabila terdapat kekurangan atau ketidaklengkapan							
6.	Memastikan Tim Teknis DPMPSTP menerima penjadwalan review manual atau mengulangi upload persyaratan				jadwal dan notifikasi		notifikasi/konfirmasi dan persyaratan terupload	
7.	Melakukan pemberitahuan kepada Pemohon: a. jadwal pertemuan bersama Tim Teknis OPD terkait di Kantor DPMPSTP jika dilakukan secara review manual b. jika ada catatan pemenuhan ketentuan				jadwal atau catatan pemenuhan	5 menit	konfirmasi	
8.	Melakukan review manual bersama Pemohon dan Tim DPMPSTP untuk perizinan yang kompleks atau lainnya				berkas persyaratan	1 hari	persetujuan/penandaan persyaratan dan catatan pemenuhan	
9.	Memenuhi dan melengkapi sesuai catatan Tim Teknis apabila terdapat catatan pemenuhan ketentuan				penandaan persyaratan dan catatan pemenuhan	2 hari	catatan pemenuhan	
10.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan: a. inspeksi utama b. inspeksi lanjutan (jika diperlukan)				berkas permohonan dan ceklist entry data serta catatan pemenuhan	1 hari	persetujuan atau catatan pemenuhan	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis OPD terkait	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
11.	Memenuhi dan melengkapi sesuai catatan Tim Teknis apabila kembali terdapat catatan pemenuhan ketentuan pada inspeksi lapangan				catatan pemenuhan ketentuan	2 hari	pemenuhan ketentuan	
12.	Melakukan scanning dan upload persyaratan yang telah di review secara manual dan telah diinspeksi				persyaratan yang telah direview	5 menit	persyaratan ter-upload	
13.	Melakukan scanning dan upload persyaratan yang telah dilakukan perubahan/penyesuaian sesuai inspeksi lapangan				pemenuhan ketentuan sesuai inspeksi lapangan	5 menit	persyaratan ter-upload	
14.	Menyetujui perizinan dengan berpedoman kepada <i>best practice</i> persetujuan secara elektronik				data entry dan persyaratan ter-upload	1 hari	persetujuan ter-entry	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	07/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENINJAUAN DAN INSPEKSI LAPANGAN

Dasar Hukum

1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
2. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kualifikasi pelaksana

1. Pendidikan minimal D3/setingkat
2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan
3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi
2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi
3. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
4. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel
5. SOP Pelayanan Front Office
6. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding
7. SOP Penerbitan Produk Hukum
8. SOP Penerbitan SKRD
9. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin
10. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan
2. Sambungan Internet/Intranet
3. GPS
4. Alat Komunikasi (HP atau HT)
5. Kendaraan Operasional

Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin

Pencatatan dan pendataan

1. *Front Office* : buku register izin
2. Tim Teknis DPMPSTP : register upload persyaratan
3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : register review persyaratan

Prosedur Peninjauan dan Inspeksi Lapangan										
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Front Office	Pemohon	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis OPD terkait	Kelengkapan	Waktu	Output		
1.	Memberikan informasi jadwal inspeksi dan nomor tracking jadwal inspeksi lapangan: a. inspeksi utama, 2 hari setelah berkas lengkap b. inspeksi lanjutan (jika pada inspeksi utama pemohon belum dapat memenuhi ketentuan), 2 hari setelah pemberitahuan Pemohon c. inspeksi lain jika diperlukan, sebelum izin diberikan					berkas permohonan dan pedoman best practice checklist	3 menit	tanda terima		
2.	Mempersiapkan lokasi dan pemenuhan ketentuan					jadwal inspeksi atau pemberitahuan dari Tim Teknis	2 hari	kesiapan inspeksi		
3.	Meminta penjadwalan atau perubahan jadwal inspeksi melalui nomor resmi atau jalur SMS resmi DPMPSTP jika dalam tenggat waktu di atas inspeksi belum dilakukan					tanda terima	3 menit	konfirmasi penjadwalan		
4.	Memastikan Tim Teknis OPD terkait menerima dan melakukan konfirmasi penjadwalan secara elektronik atau via telpon dengan melihat ketersediaan akun aktif dan alternatif pengganti keanggotaan Tim					dala entry dan persyaratan ter-upload, serta daftar akun/tim	5 menit	notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti		
5.	Memastikan jadwal kunjungan lapangan dapat berjalan dengan baik, pada setiap hari kerja, dari jam 08.000 s.d 16.00 WIB dengan dukungan SDM dan sarpras yang memadai					notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti, dan sarpras	30 menit (07.30-08.00)	jadwal dan sarpras dalam kondisi baik		
6.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan: a. Verifikasi lapangan, persetujuan atau catatan pemenuhan ketentuan b. Pemeriksaan dan inspeksi pemenuhan ketentuan c. Perhitungan volume jika diperlukan					berkas permohonan	1 hari	persetujuan/catatan pemenuhan ketentuan dan perhitungan volume SKRD/surat peringatan		
7.	Mengisi form dan berita acara yang diperlukan secara manual tulis tangan					form dan berita acara				
8.	Menyetujui permohonan secara elektronik dengan berpedoman kepada SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik					persetujuan/catatan kelentuan/perhitungan volume SKRD/surat peringatan				

SOP
Pelaksanaan
Review
Secara
Elektronik



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	08/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH







Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN


Dasar Hukum 1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 2. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang 3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi pelaksana 1. Pendidikan minimal D3/setingkat 2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan 3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan 4. Memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh dengan pelanggan 5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan Pelanggan
---	--

Keterkaitan 1. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi 3. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi 4. SOP Penanganan Pelanggaran IMB 5. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan 6. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel 7. SOP Pelayanan Front Office 8. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding 9. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar	Peralatan/perengkapan 1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan 2. Sambungan Internet/Intranet 3. GPS 4. Alat Komunikasi (HP atau HT) 5. Kendaraan Operasional
---	---

Peringatan Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan penanganan pengaduan	Pencatatan dan pendataan 1. <i>Front Office</i> : buku register pengaduan 2. Tim Teknis DPMPSTP : buku register pengaduan 3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : buku register pengaduan
--	---

Prosedur Penanganan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Tim Penanganan Pengaduan	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis, baik secara langsung/telepon/tertulis/email/sms, atau yang dimasukkan kedalam ke kotak saran				pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis	5 menit	pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis diterima	
2	Melakukan pencatatan setiap keluhan kedalam buku register, melakukan konfirmasi dan klarifikasi awal: a. keluhan secara lisan, akan langsung diterima dengan mendengarkan dan mencatat isi keluhan tersebut, diatasi atau diselesaikan pada waktu tersebut, atau diteruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan b. keluhan secara tertulis, diteruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan				pengaduan/keluhan atau kritik lisan dan register pengaduan/keluhan atau kritik tertulis dan register	sesuai keperluan 3 menit	pengaduan/keluhan atau kritik lisan yang dapat diselesaikan atau diteruskan pengaduan/keluhan atau kritik tertulis yang diteruskan	
3	Memeriksa setiap pengaduan, melakukan konfirmasi dan klarifikasi lebih lanjut: a. jika pengaduan tersebut jelas dan berdasar, maka akan dianalisa langsung oleh Tim, dan akan ditetapkan rencana tindak lanjut dari pengaduan tersebut b. jika pengaduan tersebut tidak berdasar atau tidak jelas, maka pengaduan dianggap telah tertangani dan selesai untuk kemudian dicatat dalam laporan				pengaduan/keluhan atau kritik lisan atau tertulis pengaduan/keluhan atau kritik lisan atau tertulis	1 jam 1 jam	rencana tindak lanjut pengaduan/keluhan atau kritik yang telah tertangani dan tercatat dalam laporan	
4	Melakukan konfirmasi tindak lanjut kepada masyarakat yang mengajukan keluhan. Jika yang bersangkutan menerima hasil rencana tindak lanjut, maka pengaduan dianggap selesai oleh Tim, dan akan dicatat dalam laporan				rencana tindak lanjut	1 jam	konfirmasi masyarakat dan pengaduan/keluhan yang telah tertangani, serta tercatat dalam laporan	
5	Melakukan mediasi jika yang bersangkutan tidak menerima rencana tindak lanjut, dimana Tim dengan masyarakat akan mencari solusi bersama untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan berazaskan pada "win-win solution", yang berarti tidak ada yang kalah atau dirugikan atau tidak ada yang menang dalam pengaduan tersebut				konfirmasi tindak lanjut pengaduan/keluhan atau kritik	1 hari	solusi bersama	
6	Meneruskan pengaduan tersebut ke Bupati Ketapang jika masyarakat yang bersangkutan masih belum dapat menerima solusi yang ditawarkan				laporan penanganan pengaduan	1 hari	laporan penanganan pengaduan yang telah diteruskan dan telah tersimpan sebagai arsip	

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG SEKRETARIAT DAERAH</p>	Nomor SOP 09/OR-B/2017 Tanggal Pembuatan 08 Desember 2017 Tanggal Revisi 08 Desember 2019 Tanggal Efektif 01 Januari 2018 Disahkan oleh SEKRETARIS DAERAH
	Nama Standar Operasional Prosedur (SOP) PELAYANAN PEMBETULAN ATAU PERBAIKAN SURAT/SERTIFIKAT IZIN
Dasar Hukum 1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 2. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang 3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi pelaksana 1. Pendidikan minimal D3/setingkat 2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan 3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
Keterkaitan 1. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi 3. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi 4. SOP Penanganan Pelanggaran IMB 5. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan 6. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel 7. SOP Pelayanan Front Office 8. SOP Penanganan Pengaduan 9. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar	Peralatan/perlengkapan 1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan 2. Sambungan Internet/Intranet 3. GPS 4. Alat Komunikasi (HP atau HT) 5. Kendaraan Operasional
Peringatan Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan pelayanan pembetulan atau perbaikan surat/sertifikat izin	Pencatatan dan pendataan 1. <i>Front Office</i> : buku register perizinan dan non perizinan 2. Tim Teknis DPMPTSP : buku register perizinan dan non perizinan 3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : buku register perizinan dan non perizinan

Pelayanan Pembedulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Petugas Front Office Layanan Pengaduan/ Komplain	Tim Teknis DPMPSTP	Petugas Front Office Penerimaan Berkas	Kasi sesuai jenis perizinan dan non perizinan	Petugas Front Office Pengambilan Izin	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Meminta Pemohon untuk mengisi formulir pembedulan dengan melampirkan Surat/Sertifikat Izin asli, beserta copy berkas permohonan yang bersangkutan (jika ada)	○					Surat/Sertifikat Izin Asli dan copy berkas permohonan	5 menit	Surat/Sertifikat Izin Asli dan copy berkas permohonan, Formulir Pembedulan
2	<p>Memeriksa berkas permohonan yang bersangkutan pada tempat penyimpanan (jika pemohon tidak memiliki fotocopy berkas), dan melihat kesesuaian antara berkas permohonan dengan Surat/Sertifikat Izin asli:</p> <p>a. Jika kesalahan pengetikan, kepada Pemohon diberikan potongan lembar pembedulan sebagai tanda terima, dan Surat/Sertifikat Izin asli dan berkas permohonan yang bersangkutan diteruskan kepada Tim Teknis DPMPSTP untuk diperbaiki</p> <p>b. Jika kesalahan pada berkas permohonan, kepada Pemohon diminta agar terlebih dahulu memperbaiki berkas, dan kemudian mengulang permohonan dengan menyampaikan berkas ke Petugas Penerimaan Berkas</p>						Surat/Sertifikat Izin Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembedulan	5 menit	Surat/Sertifikat Izin Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembedulan
3	Memperbaiki dan melakukan pembedulan kesalahan pengetikan pada Surat/Sertifikat Izin asli, dan diteruskan dengan prosedur reguler penerbitan Surat/Sertifikat Izin		□				Surat/Sertifikat Izin Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembedulan	15 menit perberkas	Kumpulan Surat/Sertifikat Izin dan berkas permohonan
4	Menerima berkas pembedulan Surat/Sertifikat Izin asli karena kesalahan pada berkas permohonan, dan diteruskan dengan prosedur reguler penerbitan Surat/Sertifikat Izin			□			Surat/Sertifikat Izin Asli dan berkas permohonan yang telah diperbaiki, dan Formulir Pembedulan	5 menit	Berkas Permohonan yang telah diberi nomor urut
5	Membuat catatan pinggir pada register Surat/Sertifikat Izin mengenai alasan perbaikan atau penggantian Surat/Sertifikat Izin				□		Surat/Sertifikat Izin perbaikan	5 menit	Surat/Sertifikat Izin perbaikan yang telah dibukukan
6	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan Izin kepada Pemohon					○	Surat/Sertifikat Izin yang telah dibukukan, dicap/stempel basah, dan dipilah	3 menit	Tanda/bukti penerimaan berkas yang telah tersimpan



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	10/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PELAYANAN KEBERATAN DAN BANDING

Dasar Hukum

1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
2. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kualifikasi pelaksana

1. Pendidikan minimal D3/setingkat
2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan
3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi
3. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi
4. SOP Penanganan Pelanggaran IMB
5. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
6. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel
7. SOP Pelayanan Front Office
8. SOP Penanganan Pengaduan
9. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar

Peralatan/perengkapan

1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan
2. Sambungan Internet/Intranet
3. GPS
4. Alat Komunikasi (HP atau HT)
5. Kendaraan Operasional

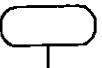
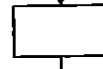
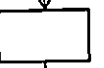
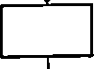
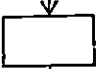
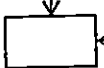
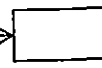
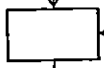
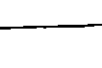

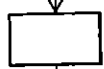

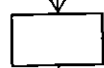
Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan pelayanan pengaduan dan banding

Pencatatan dan pendataan

1. *Front Office* : buku register keberatan dan banding
2. Tim Teknis DPMPSTP : buku register keberatan dan banding
3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : buku register keberatan dan banding

A. Prosedur Pelayanan Keberatan dan Banding

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMTSP	Tim Teknis OPD terkait	Kepala DPMTSP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengisi form keberatan yang telah disediakan atau surat permohonan keberatan disertai alasan dan argumen yang memadai							form keberatan atau surat permohonan keberatan	sesuai keperluan	permohonan keberatan	
2.	Menerima formulir atau surat keberatan dan mencatatnya ke dalam Buku Register Permohonan Keberatan							permohonan keberatan	3 menit	permohonan keberatan diterima dan teregister	
3.	Meneiti kelengkapan permohonan keberatan, dan dilakukan penelitian kembali: a. menentukan apakah keberatan tersebut memenuhi syarat, sesuai kriteria dan atau standar b. menentukan tingkat keberatan dan pejabat pemberi keputusan							permohonan keberatan dan form data entry	5 hari	ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian	
4.	Menyusun Laporan Hasil Penelitian untuk tingkat keberatan yang dapat diselesaikan pada tingkat Dinas PMPTSP							ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian	5 hari	Laporan Hasil Penelitian	
5.	Menyusun Laporan Hasil Penelitian Awal untuk tingkat keberatan yang diselesaikan pada tingkat OPD Teknis terkait dan atau Bupati Ketapang							ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian		Laporan Hasil Penelitian Awal	
6.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelitian dengan dilampiri surat permohonan keberatan kepada Kepala Dinas PMPTSP untuk diteliti dan dipertimbangkan apakah permohonan keberatan dapat diterima atau ditolak							Laporan Hasil Penelitian dan Surat Permohonan Keberatan	5 hari	keputusan penolakan keberatan atau keputusan keberatan	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
5.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelitian Awal dengan dilampiri surat permohonan keberatan kepada Kepala Dinas OPD terkait dan atau Bupati Ketapang untuk diteliti dan dipertimbangkan apakah permohonan keberatan dapat diterima atau ditolak							Laporan Hasil Penelitian Awal dan Surat Permohonan Keberatan			
6.	Memfasilitasi rapat atau pertemuan penyelesaian keberatan jika diperlukan							Laporan Hasil Penelitian Awal dan Surat Permohonan Keberatan	1 hari		
7.	Membuat Surat Keputusan Penolakan Keberatan untuk keberatan yang tidak disetujui, atau Surat Keputusan Keberatan apabila disetujui							keputusan penolakan keberatan atau keputusan keberatan	1 hari	Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan	

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMTSP	Tim Teknis OPD terkait	Kepala DPMTSP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
8.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan kepada Pemohon							Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan, tanda terima dan register	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan	
9.	Mencatat kedalam buku register Keputusan Keberatan dan memberi tembusan kepada pihak terkait								5 menit	surat keputusan teregister	
B. Prosedur Pelayanan Banding											
1.	Mengajukan permohonan banding terhadap keputusan bupati tentang keberatannya hanya kepada Pengadilan Negeri							Permohonan dan Salinan Surat Keputusan Penolakan Keberatan	sesuai keperluan	permohonan banding	
2.	Melakukan pengajuan dengan alasan yang jelas dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak keputusan diterima dan dilampiri salinan surat keputusan keberatan tersebut							Permohonan dan Salinan Surat Keputusan Penolakan Keberatan	sesuai keperluan	permohonan banding	
3.	Memastikan Pemohon memenuhi keputusan Pengadilan Negeri							Keputusan Pengadilan Negeri	sesuai ketentuan	inspeksi dan pelaporan	
4.	Memenuhi atau mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi							Keputusan Pengadilan Negeri atau permohonan banding	sesuai ketentuan	pemenuhan atau permohonan banding	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	11/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PELAYANAN DI FRONT OFFICE

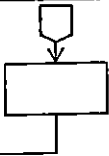
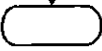
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah2. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan4. Memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh dengan pelanggan5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan Pelanggan

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi3. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi4. SOP Penanganan Pelanggaran IMB5. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan6. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel7. SOP Penanganan Pengaduan8. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional

Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Front Office</i> : buku register izin dan non perizinan2. Tim Teknis DPMPSTP : buku register upload persyaratan3. Tim Teknis Dinas PU dan TR : buku register review gambar/persyaratan

Prosedur Pelayanan di Front Office


No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
		Pemohon	Petugas Meja Pelayanan 1, 2 dan 3	Tim Teknis DPMPSTSP	Tim Teknis OPD terkait	Kepala DPMPSTSP	Petugas Meja Pelayanan 4	Petugas Meja Pelayanan 5	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Mendaftar dan menyerahkan permohonan ke Petugas meja pelayanan untuk bidang perizinan dan non perizinan								nomor antrian dan berkas permohonan	sesuai antrian	berkas permohonan	
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat nomor pendaftaran berkas - Memberikan resi pendaftaran - Memeriksa kelengkapan persyaratan - Berkas TIDAK LENGKAP dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi - Berkas LENGKAP dilanjutkan ke Tim Teknis DPMPSTSP selaku pengolah - Menginformasikan kepada pemohon jadwal verifikasi lapangan (bila diperlukan) 								berkas permohonan	5 menit	berkas permohonan	
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan entry data dan upload persyaratan kedalam sistem - Melakukan verifikasi lapangan bersama Tim Teknis OPD terkait - Memastikan Pemohon melakukan revisi gambar atau pemenuhan ketentuan, atau pembongkaran bangunan jika melanggar 								berkas yang telah diberi lembar ceklist dan jadwal peninjauan lapangan	1 hari	persyaratan terupload, kunjungan lapangan dan pemenuhan ketentuan	
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan e-review dan verifikasi lapangan - Menyetujui atau menolak penerbitan izin/rekomendasi/lainnya - Menyusun revisi gambar atau catatan pemenuhan ketentuan jika diperlukan penyesuaian atau perubahan - Menghitung retribusi izin 								berkas yang telah diberi lembar ceklist dan jadwal peninjauan lapangan	1 hari	berkas yang telah disetujui atau ditolak, Rekomendasi Tim Teknis dan Pengesahan Gambar	SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik & SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencetak surat keputusan izin / rekomendasi / lainnya - Mencetak surat penolakan/keterangan seperlunya - Mencetak Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) 								berkas permohonan yang layak dan disetujui	15 menit perberkas	draft surat/sertifikat izin atau surat penolakan, dan SKRD	SOP Penerbitan SKRD
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya - Meneruskan ke Kepala DPMPSTSP 								draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	3 menit	draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya - Meneruskan ke Bupati 								draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	3 menit	draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	
8.	Mengoreksi dan menandatangani surat izin/rekomendasi/lainnya								draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	5 menit	surat/sertifikat izin yang telah ditandatangani	
9.	Memberi nomor izin/rekomendasi dan menyerahkan ke petugas meja layanan, serta mendokumentasikan bukti pemrosesan (arsip)								surat/sertifikat izin yang telah ditandatangani	5 menit	Surat/sertifikat izin yang telah dibukukan, dicap, dan dipilah, serta berkas permohonan yang telah tersimpan	SOP Surat Masuk dan Surat Keluar dan SOP Pengelolaan Arsip
10.	Menerima pembayaran retribusi berdasarkan besaran yang telah ditetapkan di dalam SKRD, dan menyerahkan tanda/bukti pembayaran/pelunasannya kepada Pemohon								SKRD	3 menit	lembar ke-2 SKRD yang telah tersimpan	SOP Penerimaan Retribusi

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
		Pemohon	Petugas Meja Pelayanan 1, 2 dan 3	Tim Teknis DPMPPTSP	Tim Teknis OPD terkait	Kepala DPMPPTSP	Petugas Meja Pelayanan 4	Petugas Meja Pelayanan 5	Kelengkapan	Waktu		Output
11.	Menyerahkan surat izin/rekomendasi/lainnya ke pemohon disertai bukti penyerahan setelah pemohon membayar retribusi izin (pelayanan perizinan dengan retribusi)								Surat/sertifikat izin yang telah dibukukan, dicap, dan dipilah	3 menit	Tanda/bukti penerimaan berkas dan tanda/bukti pelunasan yang telah tersimpan	
12.	Mengisi kuisisioner tingkat kepuasan pelayanan								kuisisioner atau sejenisnya	3 menit	Kuisisioner tingkat kepuasan pelayanan yang sudah di isi pemohon	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATAPANG

2. Bidang Perdagangan dan Perindustrian:

- a. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi
- b. SOP Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik
- c. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
- d. SOP Penanganan Pengaduan
- e. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin
- f. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding
- g. SOP Pelayanan di Front Office
- h. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG</p> <p style="text-align: center;">SEKRETARIAT DAERAH</p>	Nomor SOP	12/OR-B/2017
	Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
	Tanggal Revisi	08 Desember 2019
	Tanggal Efektif	01 Januari 2018
	Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)		
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TANPA RETRIBUSI		
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 3. Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian 4. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3/setingkat 2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan 3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan 	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi 2. SOP Pelaksanaan Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik 3. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan 4. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel 5. SOP Pelayanan Front Office 6. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding 7. SOP Penerbitan Produk Hukum 8. SOP Penerbitan SKRD 9. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin 10. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan 2. Sambungan Internet/Intranet 3. GPS 4. Alat Komunikasi (HP atau HT) 5. Kendaraan Operasional 	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> : buku register izin 2. Tim Teknis DPMPTSP : register upload persyaratan 3. Tim Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian : register review persyaratan 	

A. Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMP TSP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Kepala DPMP TSP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output		
1.	Mengisi form aplikasi/permohonan, menentukan tipe atau jenis usaha dan identifikasi awal kebutuhan persyaratan							nomor antrian dan syarat sebagaimana Standar Pelayanan	3 menit	berkas permohonan		
2.	Memberikan informasi dan penjelasan kebutuhan perizinan untuk usaha yang bersangkutan, serta <i>benchmarking/modelling</i> dengan perizinan yang telah terbit jika diperlukan oleh Pemohon							Perda, Perbup dan Standar Pelayanan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai		
3.	Melakukan konsultasi dengan Tim Teknis apabila memerlukan penjelasan lebih lanjut							berkas permohonan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai		
4.	Memberikan tanda terima yang juga berisikan nomor tracking kemajuan pemrosesan							berkas permohonan	3 menit	tanda terima		
5.	Melakukan entry data permohonan dan upload dokumen kedalam sistem aplikasi							berkas permohonan	10 menit	data entry dan dokumen ter-upload		
6.	Mereview kelayakan secara elektronik: a. Ceklist berdasarkan tipe/kategori usaha b. Konsultasi dengan Tim Review c. Pemenuhan Standar Teknis dan Ketentuan, persetujuan atau penolakan										ceklist entry data dan poin-poin kelayakan	SOP Review secara Elektronik
7.	Pemerosesan sesuai tipe: a. Kecil b. Menengah c. Besar							data entry dan dokumen ter-upload	1 hari	keputusan syarat tambahan		SOP Review secara Elektronik
8.	Menyusun poin-poin pemenuhan kelayakan apabila terdapat kekurangan atau ketidaklengkapan										poin-poin kelayakan	
9.	Melengkapi atau memenuhi ketentuan sesuai poin-poin/catatan Tim Teknis apabila terdapat kekurangan atau ketidaklengkapan							poin-poin kekurangan	2 hari	pemenuhan ketentuan		

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Kepala DPMPSTP	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
10.	Memproses surat penolakan (cetak dan penandatanganan) bagi permohonan yang tidak layak sebagaimana SOP Surat Masuk dan Surat Keluar							<p>point-point keliddayakan/ alasan penolakan</p>	1 hari	Surat Penolakan	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
11.	Memproses penerbitan izin (cetak dan penandatanganan) sebagaimana dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar						<p>Persetujuan Izin</p>	1 hari	Sertifikat/Surat Izin		
12.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan Izin kepada Pemohon						<p>Sertifikat/Surat Izin dan tanda terima penyerahan</p>	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan		



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

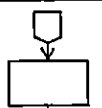
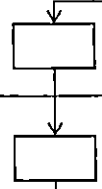
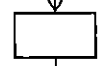
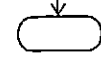
Nomor SOP	13/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PELAKSANAAN REVIEW PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SECARA ELEKTRONIK

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat DaerahPeraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan PerindustrianPeraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">Pendidikan minimal D3/setingkatMemahami ketentuan perizinan dan non perizinanDapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan RetribusiSOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa RetribusiSOP Peninjauan dan Inspeksi LapanganSOP Pelayanan Perizinan Secara ParalelSOP Pelayanan Front OfficeSOP Pelayanan Keberatan dan BandingSOP Penerbitan Produk HukumSOP Penerbitan SKRDSOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat IzinSOP Surat Masuk dan Surat Keluar	Peralatan/perlengkapan <ol style="list-style-type: none">Komputer dengan Program /Aplikasi perizinanSambungan Internet/IntranetGPSAlat Komunikasi (HP atau HT)Kendaraan Operasional
Peringatan <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	Pencatatan dan pendataan <ol style="list-style-type: none">Front Office : buku register izinTim Teknis DPMPSTP : register upload persyaratanTim Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian : register review persyaratan

Prosedur Pelaksanaan Review Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memastikan seluruh tugas entry data terisi dengan benar dan menjamin keberhasilan upload dokumen persyaratan dengan berpedoman pada <i>best practice checklist</i>				berkas permohonan dan pedoman <i>best practice checklist</i>	5 menit	data entry dan persyaratan ter-upload	
2.	Memastikan Tim Teknis OPD terkait melakukan review secara elektronik dengan melihat ketersediaan akun aktif dan alternatif pengganti keanggotaan Tim				data entry dan persyaratan ter-upload, serta daftar akun/tim	3 menit	notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti	
3.	Melakukan review dan ceklist berdasarkan tipe/kategori dan kriteria yang telah ditentukan: a. review dengan berpedoman pada <i>best practice checklist</i> b. penjadwalan review manual jika kriteria tidak memungkinkan (perizinan terlalu kompleks atau lainnya) c. permintaan pengulangan jika upload persyaratan tidak memenuhi (jenis file, penamaan, dll)				data entry dan persyaratan ter-upload serta pedoman <i>best practice checklist</i>	1 hari	data entry dan persetujuan/penandaan persyaratan dan catatan pemenuhan ketuntasan	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
4.	Memastikan seluruh tugas ceklist review terisi, menyetujui atau memberi catatan apabila tidak memenuhi ketentuan, dan memastikan keberhasilan review							
5.	Menyusun catatan pemenuhan ketentuan apabila terdapat kekurangan atau ketidaklengkapan							
6.	Memastikan Tim Teknis DPMPSTP menerima penjadwalan review manual atau mengulangi upload persyaratan				jadwal dan notifikasi		notifikasi/konfirmasi dan persyaratan ter-upload	
7.	Melakukan pemberitahuan kepada Pemohon: a. jadwal pertemuan bersama Tim Teknis OPD terkait di Kantor DPMPSTP jika dilakukan secara review manual b. jika ada catatan pemenuhan ketentuan				jadwal atau catatan pemenuhan	5 menit	konfirmasi	
8.	Melakukan review manual bersama Pemohon dan Tim DPMPSTP untuk perizinan yang kompleks atau lainnya				berkas persyaratan	1 hari	persetujuan/penandaan persyaratan dan catatan pemenuhan	
9.	Memenuhi dan melengkapi sesuai catatan Tim Teknis apabila terdapat catatan pemenuhan ketentuan				penandaan persyaratan dan catatan pemenuhan	2 hari	catatan pemenuhan	
10.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan: a. inspeksi utama b. inspeksi lanjutan (jika diperlukan)				berkas permohonan dan ceklist entry data serta catatan pemenuhan	1 hari	persetujuan atau catatan pemenuhan	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
11.	Memenuhi dan melengkapi sesuai catatan Tim Teknis apabila kembali terdapat catatan pemenuhan ketentuan pada inspeksi lapangan				catatan pemenuhan ketentuan	2 hari	pemenuhan ketentuan	
12.	Melakukan scanning dan upload persyaratan yang telah di review secara manual dan telah diinspeksi				persyaratan yang telah direview	5 menit	persyaratan ter-upload	
13.	Melakukan scanning dan upload persyaratan yang telah di dilakukan perubahan/penyesuaian sesuai inspeksi lapangan				pemenuhan ketentuan sesuai inspeksi lapangan	5 menit	persyaratan ter-upload	
14.	Menyetujui perizinan dengan berpedoman kepada <i>best practice</i> persetujuan secara elektronik				dala entry dan persyaratan ter-upload	1 hari	persetujuan ter-entry	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	14/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENINJAUAN DAN INSPEKSI LAPANGAN

Dasar Hukum
1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 2. Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian 3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kualifikasi pelaksana
1. Pendidikan minimal D3/setingkat 2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan 3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan


Keterkaitan
1. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi 2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi 3. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan 4. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel 5. SOP Pelayanan Front Office 6. SOP Pelayanan Keberatan dan Banding 7. SOP Penerbitan Produk Hukum 8. SOP Penerbitan SKRD 9. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin 10. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar

Peralatan/perlengkapan
1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan 2. Sambungan Internet/Intranet 3. GPS 4. Alat Komunikasi (HP atau HT) 5. Kendaraan Operasional

Peringatan
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin

Pencatatan dan pendataan
1. <i>Front Office</i> : buku register izin 2. Tim Teknis DPMPSTP : register upload persyaratan 3. Tim Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian : register review persyaratan

Prosedur Peninjauan dan Inspeksi Lapangan									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Pemohon	Tim Teknis Onas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Tim Teknis OPD terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan informasi jadwal inspeksi dan nomor tracking jadwal inspeksi lapangan: a. inspeksi utama, 2 hari setelah berkas lengkap b. inspeksi lanjutan (jika pada inspeksi utama pemohon belum dapat memenuhi ketentuan), 2 hari setelah pemberitahuan Pemohon c. inspeksi lain jika diperlukan, sebelum izin diberikan					berkas permohonan dan pedoman besi practice checklist	3 menit	tanda terima	
2.	Mempersiapkan lokasi dan pemenuhan ketentuan					jadwal inspeksi atau pemberitahuan dari Tim Teknis	2 hari	kesiapan inspeksi	
3.	Meminta penjadwalan atau perubahan jadwal inspeksi melalui nomor resmi atau jalur SMS resmi DPMPSTP jika dalam tenggat waktu di atas inspeksi belum dilakukan					tanda terima	3 menit	konfirmasi penjadwalan	
4.	Memastikan Tim Teknis OPD terkait menerima dan melakukan konfirmasi penjadwalan secara elektronik atau via telpon dengan melihat ketersediaan akun aktif dan alternatif pengganti keanggotaan Tim					data entry dan persyaratan terupload, serta daftar akun/tim	5 menit	notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti	
5.	Memastikan jadwal kunjungan lapangan dapat berjalan dengan baik, pada setiap hari kerja, dari jam 08.000 s.d 16.00 WIB dengan dukungan SDM dan sarpras yang memadai					notifikasi/konfirmasi atau alternatif pengganti, dan sarpras	30 menit (07.30-08.00)	jadwal dan sarpras dalam kondisi baik	
6.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan: a. Verifikasi lapangan, persetujuan atau catatan pemenuhan ketentuan b. Pemeriksaan dan inspeksi pemenuhan ketentuan c. Perhitungan volume jika diperlukan					berkas permohonan	1 hari	persetujuan/catatan pemenuhan ketentuan dan perhitungan volume SKRD/surat peringatan	
7.	Mengisi form dan berita acara yang diperlukan secara manual tulis tangan					form dan berita acara			
8.	Menyetujui permohonan secara elektronik dengan berpedoman kepada SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik					persetujuan/catatan ketentuan/ perhitungan volume SKRD/surat peringatan			SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG SEKRETARIAT DAERAH</p>	Nomor SOP	15/OR-B/2017
	Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
	Tanggal Revisi	08 Desember 2019
	Tanggal Efektif	01 Januari 2018
	Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)		PENANGANAN PENGADUAN
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 	<ol style="list-style-type: none"> Pendidikan minimal D3/setingkat Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan Memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh dengan pelanggan Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan Pelanggan 	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi SOP Penanganan Pelanggaran IMB SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel SOP Pelayanan Front Office SOP Pelayanan Keberatan dan Banding SOP Surat Masuk dan Surat Keluar 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan Sambungan Internet/Intranet GPS Alat Komunikasi (HP atau HT) Kendaraan Operasional 	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan penanganan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <i>Front Office</i> : buku register pengaduan Tim Teknis DPMPSTP : buku register pengaduan Tim Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian : buku register pengaduan 	

Prosedur Penanganan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Tim Penanganan Pengaduan	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis, baik secara langsung/telepon/tertulis/email/sms, atau yang dimasukkan kedalam ke kotak saran			pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis	5 menit	pengaduan/keluhan atau kritik dengan lisan atau tertulis diterima		
2	Melakukan pencatatan setiap keluhan kedalam buku register, melakukan konfirmasi dan klarifikasi awal: a. keluhan secara lisan, akan langsung diterima dengan mendengarkan dan mencatat isi keluhan tersebut, diatasi atau diselesaikan pada waktu tersebut, atau diteruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan b. keluhan secara tertulis, diteruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan			pengaduan/keluhan atau kritik lisan dan register	sesuai keperluan	pengaduan/keluhan atau kritik lisan yang dapat diselesaikan atau diteruskan		
				pengaduan/keluhan atau kritik tertulis dan register	3 menit	pengaduan/keluhan atau kritik tertulis yang diteruskan		
3	Memeriksa setiap pengaduan, melakukan konfirmasi dan klarifikasi lebih lanjut: a. jika pengaduan tersebut jelas dan berdasar, maka akan dianalisa langsung oleh Tim, dan akan ditetapkan rencana tindak lanjut dari pengaduan tersebut b. jika pengaduan tersebut tidak berdasar atau tidak jelas, maka pengaduan dianggap telah tertangani dan selesai untuk kemudian dicatat dalam laporan			pengaduan/keluhan atau kritik lisan atau tertulis	1 jam	rencana tindak lanjut		
				pengaduan/keluhan atau kritik lisan atau tertulis	1 jam	pengaduan/keluhan atau kritik yang telah tertangani dan tercatat dalam laporan		
4	Melakukan konfirmasi tindak lanjut kepada masyarakat yang mengajukan keluhan. Jika yang bersangkutan menerima hasil rencana tindak lanjut, maka pengaduan dianggap selesai oleh Tim, dan akan dicatat dalam laporan			rencana tindak lanjut	1 jam	konfirmasi masyarakat dan pengaduan/keluhan yang telah tertangani, serta tercatat dalam laporan		
5	Melakukan mediasi jika yang bersangkutan tidak menerima rencana tindak lanjut, dimana Tim dengan masyarakat akan mencari solusi bersama untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan berazaskan pada "win-win solution", yang berarti tidak ada yang kalah atau dirugikan atau tidak ada yang menang dalam pengaduan tersebut		konfirmasi tindak lanjut pengaduan/keluhan atau kritik	1 hari	solusi bersama			
6	Meneruskan pengaduan tersebut ke Bupati Ketapang jika masyarakat yang bersangkutan masih belum dapat menerima solusi yang ditawarkan		laporan penanganan pengaduan	1 hari	laporan penanganan pengaduan yang telah diteruskan dan telah tersimpan sebagai arsip			









PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	16/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PELAYANAN PEMBETULAN ATAU PERBAIKAN SURAT/SERTIFIKAT IZIN

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat DaerahPeraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan PerindustrianPeraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">Pendidikan minimal D3/setingkatMemahami ketentuan perizinan dan non perizinanDapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan RetribusiSOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa RetribusiSOP Peninjauan dan Inspeksi LapanganSOP Pelayanan Perizinan Secara ParalelSOP Pelayanan Front OfficeSOP Penanganan PengaduanSOP Surat Masuk dan Surat Keluar	Peralatan/perlengkapan <ol style="list-style-type: none">Komputer dengan Program /Aplikasi perizinanSambungan Internet/IntranetGPSAlat Komunikasi (HP atau HT)Kendaraan Operasional
Peringatan <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan pelayanan pembetulan atau perbaikan surat/sertifikat izin</p>	Pencatatan dan pendataan <ol style="list-style-type: none"><i>Front Office</i> : buku register perizinan dan non perizinanTim Teknis DPMPSTP : buku register perizinan dan non perizinanTim Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian : buku register perizinan dan non perizinan

Perayaan Pembetulan atau Perbaikan Surat/Sertifikat Izin

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Petugas Front Office Layanan Pengaduan/ Komplain	Tim Teknis DPMPSTP	Petugas Front Office Penerimaan Berkas	Kasi sesuai jenis perizinan dan non perizinan	Petugas Front Office Pengambilan Izin	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Meminta Pemohon untuk mengisi formulir pembetulan dengan melampirkan Surat/Sertifikat Izin asli, beserta copy berkas permohonan yang bersangkutan (jika ada)						Surat/Sertifikat Izin Asli dan copy berkas permohonan	5 menit	Surat/Sertifikat Izin Asli dan copy berkas permohonan, Formulir Pembetulan
2	Memeriksa berkas permohonan yang bersangkutan pada tempat penyimpanan (jika pemohon tidak memiliki fotocopy berkas), dan melihat kesesuaian antara berkas permohonan dengan Surat/Sertifikat Izin asli: a. Jika kesalahan pengetikan, kepada Pemohon diberikan potongan lembar pembetulan sebagai tanda terima, dan Surat/Sertifikat Izin asli dan berkas permohonan yang bersangkutan diteruskan kepada Tim Teknis DPMPSTP untuk diperbaiki b. Jika kesalahan pada berkas permohonan, kepada Pemohon diminta agar terlebih dahulu memperbaiki berkas, dan kemudian mengulang permohonan dengan menyampaikan berkas ke Petugas Penerimaan Berkas						Surat/Sertifikat Izin Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembetulan	5 menit	Surat/Sertifikat Izin Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembetulan
3	Memperbaiki dan melakukan pembetulan kesalahan pengetikan pada Surat/Sertifikat Izin asli, dan diteruskan dengan prosedur reguler penerbitan Surat/Sertifikat Izin						Surat/Sertifikat Izin Asli dan berkas permohonan, Formulir Pembetulan	15 menit perberkas	Kumpulan Surat/Sertifikat Izin dan berkas permohonan
4	Menerima berkas pembetulan Surat/Sertifikat Izin asli karena kesalahan pada berkas permohonan, dan diteruskan dengan prosedur reguler penerbitan Surat/Sertifikat Izin						Surat/Sertifikat Izin Asli dan berkas permohonan yang telah diperbaiki, dan Formulir Pembetulan	5 menit	Berkas Permohonan yang telah diberi nomor urut
5	Membuat catatan pinggir pada register Surat/Sertifikat Izin mengenai alasan perbaikan atau penggantian Surat/Sertifikat Izin						Surat/Sertifikat Izin perbaikan	5 menit	Surat/Sertifikat Izin perbaikan yang telah dibukukan
6	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan Izin kepada Pemohon						Surat/Sertifikat Izin yang telah dibukukan, dicap/stempel basah, dan dipilah	3 menit	Tanda/bukti penerimaan berkas yang telah tersimpan



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	17/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	
PELAYANAN KEBERATAN DAN BANDING	

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah2. Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">1. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi3. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan4. SOP Pelayanan Perizinan Secara Paralel.5. SOP Pelayanan Front Office6. SOP Penanganan Pengaduan7. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar	Peralatan/perengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional
Peringatan <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan pelayanan pengaduan dan banding</p>	Pencatatan dan pendataan <ol style="list-style-type: none">1. <i>Front Office</i> : buku register keberatan dan banding2. Tim Teknis DPMPSTP : buku register keberatan dan banding3. Tim Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian : buku register keberatan dan banding

A. Prosedur Pelayanan Keberatan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMTSP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Kepala DPMTSP	Bupati	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Mengisi form keberatan yang telah disediakan atau surat permohonan keberatan disertai alasan dan argumen yang memadai							form keberatan atau surat permohonan keberatan	sesuai keperluan	permohonan keberatan	
2.	Menerima formulir atau surat keberatan dan mencatatnya ke dalam Buku Register Permohonan Keberatan							permohonan keberatan	3 menit	permohonan keberatan diterima dan teregister	
3.	Meneliti kelengkapan permohonan keberatan, dan dilakukan penelitian kembali: a. menentukan apakah keberatan tersebut memenuhi syarat, sesuai kriteria dan atau standar b. menentukan tingkat keberatan dan pejabat pemberi keputusan							permohonan keberatan dan form data entry	5 hari	ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian	
4.	Menyusun Laporan Hasil Penelitian untuk tingkat keberatan yang dapat diselesaikan pada tingkat Dinas PMPTSP							ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian	5 hari	Laporan Hasil Penelitian	
5.	Menyusun Laporan Hasil Penelitian Awal untuk tingkat keberatan yang diselesaikan pada tingkat OPD Teknis terkait dan atau Bupati Ketapang							ceklist entry data dan poin-poin rencana penyelesaian		Laporan Hasil Penelitian Awal	
6.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelitian dengan dilampiri surat permohonan keberatan kepada Kepala Dinas PMPTSP untuk diteliti dan dipertimbangkan apakah permohonan keberatan dapat diterima atau ditolak							Laporan Hasil Penelitian dan Surat Permohonan Keberatan	5 hari	keputusan penolakan keberatan atau keputusan keberatan	SOP Review secara Elektronik dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar
5.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelitian Awal dengan dilampiri surat permohonan keberatan kepada Kepala Dinas OPD terkait dan atau Bupati Ketapang untuk diteliti dan dipertimbangkan apakah permohonan keberatan dapat diterima atau ditolak							Laporan Hasil Penelitian Awal dan Surat Permohonan Keberatan			
6.	Memfasilitasi rapat atau pertemuan penyelesaian keberatan jika diperlukan							Laporan Hasil Penelitian Awal dan Surat Permohonan Keberatan	1 hari		
7.	Membuat Surat Keputusan Penolakan Keberatan untuk keberatan yang tidak disetujui, atau Surat Keputusan Keberatan apabila disetujui							keputusan penolakan keberatan atau keputusan keberatan	1 hari	Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Kepala DPMPSTP	Bupati	Kelengkapan	Waktu		Output
8.	Melakukan pemberitahuan dan penyerahan Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan kepada Pemohon							Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan, tanda terima dan register	3 menit	tanda terima yang telah tersimpan	
9.	Mencatat kedalam buku register Keputusan Keberatan dan memberi tembusan kepada pihak terkait								5 menit	surat keputusan teregister	
B. Prosedur Pelayanan Banding											
1.	Mengajukan permohonan banding terhadap keputusan bupati tentang keberatannya hanya kepada Pengadilan Negeri							Permohonan dan Salinan Surat Keputusan Penolakan Keberatan	sesuai keperluan	permohonan banding	
2.	Melakukan pengajuan dengan alasan yang jelas dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak keputusan diterima dan dilampiri salinan surat keputusan keberatan tersebut							Permohonan dan Salinan Surat Keputusan Penolakan Keberatan	sesuai keperluan	permohonan banding	
3.	Memastikan Pemohon memenuhi keputusan Pengadilan Negeri							Keputusan Pengadilan Negeri	sesuai ketentuan	inspeksi dan pelaporan	
4.	Memenuhi atau mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi							Keputusan Pengadilan Negeri atau permohonan banding	sesuai ketentuan	memenuhi atau permohonan banding	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

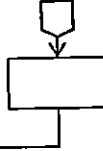
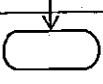
Nomor SOP	18/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PELAYANAN DI FRONT OFFICE

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat DaerahPeraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan PerindustrianPeraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">Pendidikan minimal D3/setingkatMemahami ketentuan perizinan dan non perizinanDapat mengoperasikan program/aplikasi perizinanMemiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh dengan pelangganMemiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan Pelanggan
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan RetribusiSOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa RetribusiSOP Peninjauan dan Inspeksi LapanganSOP Pelayanan Perizinan Secara ParalelSOP Penanganan PengaduanSOP Surat Masuk dan Surat Keluar	Peralatan/perengkapan <ol style="list-style-type: none">Komputer dengan Program /Aplikasi perizinanSambungan Internet/IntranetGPSAlat Komunikasi (HP atau HT)Kendaraan Operasional
Peringatan <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	Pencatatan dan pendataan <ol style="list-style-type: none"><i>Front Office</i> : buku register izin dan non perizinanTim Teknis DPMPSTP : buku register upload persyaratanTim Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian : buku register review persyaratan

Prosedur Pelayanan di Front Office

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Meja Pelayanan 1, 2 dan 3	Tim Teknis DPMPPTSP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Kepala DPMPPTSP	Petugas Meja Pelayanan 4	Petugas Meja Pelayanan 5	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendaftar dan menyerahkan permohonan ke Petugas meja pelayanan untuk bidang perizinan dan non perizinan								nomor antrian dan berkas permohonan	sesuai antrian	berkas permohonan	
2.	- Mencatat nomor pendaftaran berkas - Memberikan resi pendaftaran - Memeriksa kelengkapan persyaratan - Berkas TIDAK LENGKAP dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi - Berkas LENGKAP dilanjutkan ke Tim Teknis DPMPPTSP selaku pengolah - Menginformasikan kepada pemohon jadwal verifikasi lapangan (bila diperlukan)								berkas permohonan	5 menit	berkas permohonan	
3.	- Melakukan entry data dan upload persyaratan kedalam sistem Melakukan verifikasi lapangan bersama Tim Teknis OPD terkait - Memastikan Pemohon melakukan revisi gambar atau pemenuhan ketentuan, atau pembongkaran bangunan jika melanggar								berkas yang telah diberi lembar ceklist dan jadwal peninjauan lapangan	1 hari	persyaratan ter-upload, kunjungan lapangan dan pemenuhan ketentuan	
4.	- Melakukan e-review dan verifikasi lapangan - Menyetujui atau menolak penerbitan izin/rekomendasi/lainnya - Menyusun revisi gambar atau catatan pemenuhan ketentuan jika diperlukan penyesuaian atau perubahan - Menghitung retribusi izin								berkas yang telah diberi lembar ceklist dan jadwal peninjauan lapangan	1 hari	berkas yang telah disetujui atau ditolak, Rekomendasi Tim Teknis dan Pengesahan Gambar	SOP Pelaksanaan Review Secara Elektronik & SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
5.	- Mencetak surat keputusan izin / rekomendasi / lainnya Mencetak surat penolakan/keterangan sepeertunya - Mencetak Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)								berkas permohonan yang layak dan disetujui	15 menit perberkas	draft surat/sertifikat izin atau surat penolakan, dan SKRD	SOP Penerbitan SKRD
6.	- Mengoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya - Meneruskan ke Kepala DPMPPTSP								draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	3 menit	draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	
7.	- Mengoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya - Meneruskan ke Bupati								draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	3 menit	draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	
8.	Mengoreksi dan menandatangani surat izin/rekomendasi/lainnya								draft surat/sertifikat izin yang telah diparaf	5 menit	surat/sertifikat izin yang telah ditandatangani	
9.	Memberi nomor izin/rekomendasi dan menyerahkan ke petugas meja layanan, serta mendokumentasikan bukti pemrosesan (arsip)								surat/sertifikat izin yang telah ditandatangani	5 menit	Surat/sertifikat izin yang telah dibukukan, dicap, dan dipilah, serta berkas permohonan yang telah tersimpan	SOP Surat Masuk dan Surat Keluar dan SOP Pengelolaan Arsip
10.	Menerima pembayaran retribusi berdasarkan besaran yang telah ditetapkan di dalam SKRD, dan menyerahkan tanda/bukti pembayaran/pelunasannya kepada Pemohon								SKRD	3 menit	lembar ke-2 SKRD yang telah tersimpan	SOP Penerimaan Retribusi

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
		Pemohon	Petugas Meja Pelayanan 1, 2 dan 3	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Kepala DPMPSTP	Petugas Meja Pelayanan 4	Petugas Meja Pelayanan 5	Kelengkapan	Waktu		Output
11.	Menyerahkan surat izin/rekomendasi/lainnya ke pemohon disertai bukti penyerahan setelah pemohon membayar retribusi izin (pelayanan perizinan dengan retribusi)								Surat/sertifikat izin yang telah dibuktikan, dicap, dan diplah	3 menit	Tanda/bukti penerimaan berkas dan tanda/bukti pelunasan yang telah tersimpan	
12.	Mengisi kuisisioner tingkat kepuasan pelayanan								kuisisioner atau sejenisnya	3 menit	Kuisisioner tingkat kepuasan pelayanan yang sudah di isi pemohon	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	19/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	
PELAYANAN PERIZINAN SECARA PARALEL	

Dasar Hukum 1. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 2. Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian 3. Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi pelaksana 1. Pendidikan minimal D3/setingkat 2. Memahami ketentuan perizinan dan non perizinan 3. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
Keterkaitan 1. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Retribusi 2. SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Retribusi 3. SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan 4. SOP Pelayanan Front Office 5. SOP Penanganan Pengaduan 6. SOP Surat Masuk dan Surat Keluar	Peralatan/perengkapan 1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan 2. Sambungan Internet/Intranet 3. GPS 4. Alat Komunikasi (HP atau HT) 5. Kendaraan Operasional
Peringatan Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin	Pencatatan dan pendataan 1. <i>Front Office</i> : buku register izin dan non perizinan 2. Tim Teknis DPMPSTP : buku register upload persyaratan 3. Tim Teknis Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian : buku register review gambar/persyaratan

Prosedur Pelayanan Perizinan Secara Paralel

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengisi form aplikasi/permohonan paralel, menentukan tipe atau jenis usaha, identifikasi awal kebutuhan persyaratan dan perhitungan awal retribusi					nomor antrian dan syarat sebagaimana Standar Pelayanan	3 menit	berkas permohonan	
2.	Memberikan informasi dan penjelasan perizinan paralel untuk usaha yang bersangkutan, penjelasan tarif retribusi, serta <i>benchmarking/modelling</i> dengan perizinan paralel yang telah terbit jika diperlukan oleh Pemohon					Perda, Perbup dan Standar Pelayanan	3 menit	penjelasan yang baik dan memadai	
3.	Melakukan konsultasi dengan Tim Teknis untuk penjelasan lebih lanjut					berkas permohonan	5 menit	penjelasan yang baik dan memadai	
4.	Menentukan apakah proses perizinan dapat dilakukan secara paralel atau secara terpisah					berkas permohonan	5 menit	persetujuan paralel atau secara terpisah (secara lisan)	
5.	Melengkapi persyaratan masing-masing izin dengan melakukan pemilahan berkas sesuai jenis izin					berkas permohonan	3 menit	berkas permohonan sesuai jenis izin	
6.	Memberikan tanda terima yang juga berisikan nomor tracking kemajuan pemrosesan, serta jadwal dan nomor tracking inspeksi lapangan jika memerlukan kunjungan lapangan					berkas permohonan sesuai jenis izin	3 menit	tanda terima	
7.	Mengkoordinasikan lebih lanjut berbagai aspek teknis terkait termasuk persetujuan dari OPD Teknis terkait apabila diperlukan					berkas permohonan sesuai jenis izin	1 hari	hasil review elektronik	
8.	Memproses persetujuan pemrosesan paralel Kepala DMPTSP (cetak dan penandatanganan) sebagaimana dan SOP Surat Masuk dan Surat Keluar					berkas permohonan sesuai jenis izin		Surat Persetujuan Pemrosesan Paralel Kepala DMPTSP	

Prosedur Pelayanan Perizinan Secara Paralel

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Tim Teknis DPMPSTP	Tim Teknis Dinas Kop, UKM, Perdagangan dan Perindustrian	Kelengkapan	Waktu	Output	
9.	Melakukan entry data permohonan dan upload persyaratan kedalam sistem aplikasi secara sekaligus sesuai jenis usaha yang diparalelkan					Surat Persetujuan Pemrosesan Paralel Kepala DPMPSTP	20 menit	data entry dan dokumen ter-upload	
10.	Melakukan pemrosesan secara sekaligus untuk memastikan: a. pencantuman tanggal dan masa berlaku yang sama untuk setiap jenis izin b. penolakan pemberian izin secara keseluruhan jika terjadi penolakan terhadap salah satu jenis izin c. segala tindakan administrasi untuk kepentingan pengendalian terhadap salah satu jenis izin terhadap keseluruhan jenis izin yang diterbitkan					data entry dan dokumen ter-upload	1 hari	ceklist entry data dan poin-poin kelayakan	
11.	Melakukan review dan ceklist secara sekaligus sebagaimana SOP Pelaksanaan Review secara Elektronik					data entry dan persyaratan ter-upload serta pedoman best practice checklist	1 hari	persetujuan atau catatan pemenuhan	SOP Review secara Elektronik
12.	Melakukan peninjauan dan inspeksi lapangan sebagaimana SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan					berkas permohonan dan data entry serta persyaratan ter-upload	1 hari	persetujuan/catatan pemenuhan ketentuan dan perhitungan volume SKRD/surat peringatan	SOP Peninjauan dan Inspeksi Lapangan
13.	Memproses permohonan secara sekaligus sebagaimana SOP Pelayanan Perizinan Dengan Retribusi atau SOP Pelayanan Perizinan Tanpa Retribusi					persetujuan/catatan pemenuhan ketentuan dan perhitungan volume SKRD	2 hari	Sertifikat/Surat Izin	SOP Pelayanan Perizinan Dengan Retribusi atau SOP Pelayanan Perizinan Tanpa Retribusi

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATAPANG

3. Bidang Pendapatan Daerah:
 - a. SOP Pendaftaran dan Pendataan
 - b. SOP Penetapan
 - c. SOP Pembayaran Pajak
 - d. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak
 - e. SOP Penagihan
 - f. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan Dan Penghapusan
Atau Pengurangan Sanksi Administrasi
 - g. SOP Keberatan dan Banding
 - h. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	20/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 December 2017
Tanggal Revisi	08 December 2019
Tanggal Efektif	01 January 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	
PENDAFTARAN DAN PENDATAAN	

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Daerah dan Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan tata ruang3. Memahami ketentuan bangunan4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">1. SOP Pendaftaran dan Pendataan2. SOP Penetapan3. SOP Pembayaran Pajak4. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak5. SOP Penagihan6. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi7. SOP Keberatan dan Banding8. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak	Peralatan/perlengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional
Peringatan <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	Pencatatan dan pendataan <ol style="list-style-type: none">1. Bidang Pendaftaran dan Pendataan : Formulir Pendaftaran (FPWPD)2. Bidang Pendaftaran dan Pendataan : Formulir Pendaftaran (SPTPD)3. Bidang Pendaftaran dan Pendataan : Kartu Data4. Bidang Pendaftaran dan Pendataan : Tanda Terima

A. Pendaftaran Pajak Daerah Dengan Cara Penetapan Kepala Daerah (Official Assessment) atau menghitung Sendiri (Self Assessment)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Wajib Pajak	Bidang Pendaftaran dan Pendataan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyiapkan Formulir Pendaftaran (FPWPD)		○	Formulir Pendaftaran (FPWPD)	5 menit	Formulir Pendaftaran (FPWPD)	
2.	Menyerahkan Formulir Pendaftaran (FPWPD) kepada Wajib Pajak setelah dicatat dalam Daftar FPWPD dan dibuatkan tanda terimanya	□		Formulir Pendaftaran (FPWPD)	5 menit	Tanda Terima	
3.	Setelah Formulir Pendaftaran (FPWPD) diterima Wajib Pajak dan tanda terima telah ditandatangani oleh Wajib Pajak atau yang diberi kuasa, Bidang Pendaftaran dan Pendataan mengarsipkan tanda terimanya		□	Formulir Pendaftaran (FPWPD) dan Tanda Terima	5 menit	Pengarsipan Tanda Terima	
4.	Melengkapi Lampiran FPWPD terdiri dari: - Fotokopi identitas diri/penanggung jawab/penerima kuasa (KTP/SIM/Paspor) - Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan bagi Badan Usaha - Surat Keterangan domisili tempat usaha - Surat Izin Usaha dari Instansi berwenang - Surat Kuasa apabila pemilik/pengelola usaha/ penanggung jawab berhalangan dengan disertai fotokopi KTP/SIM/Paspor dari pemberi kuasa - Menyerahkan ke Bidang Pendaftaran dan Pendataan	□		Lampiran FPWPD	15 menit	Kelengkapan Lampiran FPWPD	
5.	Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisiannya: - Apabila pengisiannya benar dan lampirannya lengkap, dalam Daftar Formulir Pendaftaran diberi tanda dan tanggal penerimaan - Apabila belum lengkap, Formulir Pendaftaran (FPWPD) dan lampirannya dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi dan diserahkan kembali kepada Dinas Pendapatan Daerah		◇	Kelengkapan Lampiran FPWPD	15 menit	Kelengkapan Lampiran FPWPD yang telah di verifikasi dan dicatat dalam Daftar Induk Wajib Pajak	
6.	Membuat rangkap dua NPWPD, NPWPD yang asli diserahkan kepada Wajib Pajak dan tembusannya sebagai arsip		○	Kelengkapan Lampiran FPWPD yang telah di verifikasi dan dicatat dalam Daftar Induk Wajib Pajak	15 menit	Rangkap dua FPWPD dan pengarsipan	

B. Pendataan Pajak Daerah Untuk Wajib Pajak Baru Dengan Cara Penetapan Kepala Daerah (Official Assessment)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Wajib Pajak	Bidang Pendaftaran dan Pendataan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyiapkan Formulir Pendataan (SPTPD)		○	Formulir Pendataan (SPTPD)	5 menit	Formulir Pendataan (SPTPD)	
2.	Menyerahkan Formulir Pendataan (SPTPD) kepada Wajib Pajak setelah dicatat dalam Daftar SPTPD dan dibuatkan tanda terimanya.	□		Formulir Pendataan (SPTPD)	5 menit	Tanda Terima	
3.	Setelah Formulir Pendataan (SPTPD) diterima Wajib Pajak dan tanda terima telah ditandatangani oleh Wajib Pajak atau yang diberi kuasa, Bidang Pendaftaran dan Pendataan mengarsipkan tanda terimanya.		□	Formulir Pendataan (SPTPD) dan Tanda Terima	5 menit	Pengarsipan Tanda Terima	
4.	Melengkapi Lampiran SPTPD terdiri dari: - Fotokopi identitas diri/penanggung jawab/penerima kuasa (KTP/SIM/Paspor) - Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan bagi Badan Usaha - Surat Keterangan domisili tempat usaha - Surat Izin Usaha dari Instansi berwenang - Surat Kuasa apabila pemilik/pengelola usaha/ penanggung jawab berhalangan dengan disertai fotokopi KTP/SIM/Paspor dari - Menyerahkan ke Bidang Pendaftaran dan Pendataan	□		Lampiran SPTPD	15 menit	Kelengkapan Lampiran SPTPD	
5.	Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisiannya: - Apabila pengisiannya benar dan lampirannya lengkap, dalam Daftar Formulir Pendaftaran diberi tanda dan tanggal penerimaan - Apabila belum lengkap, Formulir Pendataan (SPTPD) dan lampirannya dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi dan diserahkan kembali kepada Dinas Pendapatan Daerah		◇	Kelengkapan Lampiran SPTPD	15 menit	Kelengkapan Lampiran SPTPD yang telah di verifikasi dan dicatat dalam Daftar Induk Wajib Pajak	
6.	Mencatat data Pajak Daerah dalam Kartu data yang selanjutnya dilakukan proses penetapan		○	Kelengkapan Lampiran SPTPD yang telah di verifikasi dan dicatat dalam Daftar Induk Wajib Pajak	15 menit	Pencatatan dalam Kartu data	

C. Pendataan Pajak Daerah untuk Wajib Pajak Yang sudah Memiliki NPWPD Dengan Cara Penetapan Kepala Daerah (Official Assessment)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Wajib Pajak	Bidang Pendaftaran dan Pendataan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyiapkan Formulir Pendataan (SPTPD)		○	Formulir Pendaftaran (SPTPD)	5 menit	Formulir Pendaftaran (SPTPD)	
2.	Menyerahkan Formulir Pendataan (SPTPD) kepada Wajib Pajak setelah dicatat dalam Daftar SPTPD dan dibuatkan tanda terimanya.	□		Formulir Pendaftaran (SPTPD)	5 menit	Tanda Terima	
3.	Setelah Formulir Pendataan (SPTPD) diterima Wajib Pajak dan tanda terima telah ditandatangani oleh Wajib Pajak atau yang diberi kuasa, Bidang Pendaftaran dan Pendataan mengarsipkan tanda terimanya.		□	Formulir Pendaftaran (FPWPD) dan Tanda Terima	5 menit	Pengarsipan Tanda Terima	
4.	Lampiran SPTPD terdiri dari: - Fotokopi identitas diri/penanggung jawab/penerima kuasa (KTP/SIM/Paspor) - Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan bagi Badan Usaha - Surat Keterangan domisili tempat usaha - Surat Izin Usaha dari Instansi berwenang - Surat Kuasa apabila pemilik/pengelola usaha/ penanggung jawab berhalangan dengan disertai fotokopi KTP/SIM/Paspor dari pemberi kuasa - Menyerahkan ke Bagian Pendaftaran dan Pendataan	□		Lampiran FPWPD	15 menit	Kelengkapan Lampiran FPWPD	
5.	Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisiannya: - Apabila pengisiannya benar dan lampirannya lengkap, dalam Daftar Formulir Pendaftaran diberi tanda dan tanggal penerimaan - Apabila belum lengkap, Formulir Pendataan (SPTPD) dan lampirannya dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi dan diserahkan kembali kepada Dinas Pendapatan Daerah		◇	Kelengkapan Lampiran FPWPD	15 menit	Kelengkapan Lampiran FPWPD yang telah di verifikasi dan dicatat dalam Daftar Induk Wajib Pajak	
6.	Mancatat data Pajak Daerah dalam Kartu Data untuk selanjutnya digunakan sebagai sumber data untuk proses Penetapan		○	Kelengkapan Lampiran FPWPD yang telah di verifikasi dan dicatat dalam Daftar Induk Wajib Pajak	15 menit	NPWPD rangkap dua dan pengarsipan	

D. Pendataan Pajak Daerah Wajib Pajak Yang sudah Memiliki NPWPD Dengan Cara Menghitung dan Membayar Sendiri (Self Assessment)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Wajib Pajak	Bidang Pendaftaran dan Pendataan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyiapkan Formulir Pendataan (SPTPD)		○	Formulir Pendaftaran (FPWPD)	5 menit	Formulir Pendaftaran (FPWPD)	
2.	Menyerahkan Formulir Pendataan (SPTPD) kepada Wajib Pajak setelah dicatat dalam Daftar SPTPD dan dibuatkan tanda terimanya.	□		Formulir Pendaftaran (FPWPD)	5 menit	Tanda Terima	
3.	Setelah Formulir Pendataan (SPTPD) diterima Wajib Pajak dan tanda terima telah ditandatangani oleh Wajib Pajak atau yang diberi kuasa, Bidang Pendaftaran dan Pendataan mengarsipkan tanda terimanya.		□	Formulir Pendaftaran (FPWPD) dan Tanda Terima	5 menit	Pengarsipan Tanda Terima	
4.	Mengisi Formulir Pendataan (SPTPD) dan melengkapi lampiran yang diperlukan termasuk Rekapitulasi Penerimaan Pembayaran dan Rekapitulasi Penerimaan Per Jenis Layanan, dan menyerahkan kembali ke Dinas Pendapatan Daerah. Lampiran SPTPD terdiri dari: - Fotokopi identitas diri/penanggung jawab/penerima kuasa (KTP/SIM/Paspor) - Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan bagi Badan Usaha - Surat Keterangan domisili tempat usaha - Surat Izin Usaha dari Instansi berwenang - Surat Kuasa apabila pemilik/pengelola usaha/ penanggung jawab berhalangan dengan disertai fotokopi KTP/SIM/Paspor dari pemberi kuasa - Menyerahkan ke Bagian Pendaftaran dan Pendataan	□		Lampiran FPWPD	15 menit	Kelengkapan Lampiran FPWPD	
5.	Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisiannya: - Apabila pengisiannya benar dan lampirannya lengkap, dalam Daftar Formulir Pendaftaran diberi tanda dan tanggal penerimaan - Apabila belum lengkap, Formulir Pendataan (SPTPD) dan lampirannya dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi dan diserahkan kembali kepada Dinas Pendapatan Daerah		◇	Kelengkapan Lampiran FPWPD	15 menit	Kelengkapan Lampiran FPWPD yang telah di verifikasi dan dicatat dalam Daftar Induk Wajib Pajak	
6.	Mancatat data Pajak Daerah dalam Kartu Data untuk selanjutnya digunakan sebagai sumber data untuk proses Penetapan		○	Kelengkapan Lampiran FPWPD yang telah di verifikasi dan dicatat dalam Daftar Induk Wajib Pajak	15 menit	NPWPD rangkap dua dan pengarsipan	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH







Nomor SOP	21/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 December 2017
Tanggal Revisi	08 December 2019
Tanggal Efektif	01 January 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENETAPAN

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Daerah dan Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan tata ruang3. Memahami ketentuan bangunan4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pendaftaran dan Pendataan2. SOP Penetapan3. SOP Pembayaran Pajak4. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak5. SOP Penagihan6. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi7. SOP Keberatan dan Banding8. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional

Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin	<ol style="list-style-type: none">1. Bidang Penetapan : Nota Perhitungan Pajak Daerah2. Bidang Penetapan : Tanda Terima3. Bidang Penetapan : SKPD4. Bidang Penetapan : STPD

A. Penetapan Pajak Daerah Dengan Cara Penetapan oleh Kepala Daerah (Official Assessment)										
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Bidang Penetapan	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Wajib Pajak	Bidang Penagihan	Bendahara Penerima	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Bidang Penetapan membuat Nota Perhitungan Pajak Daerah						Nota Perhitungan	10 menit	Nota Perhitungan	
2.	Menerbitkan SKPD berdasarkan Nota Perhitungan Pajak Daerah						Nota Perhitungan	10 menit	Penerbitan SKPD	
3.	SKPD ditandatangani oleh Kepala Dinas dan disiapkan tanda terimanya. SKPD dibuat rangkap 5 (lima), dengan distribusi sebagai berikut: - Asli untuk Wajib Pajak - Tembusan untuk Bidang Penagihan, Bidang Pembukuan dan Pelaporan, dan Bendahara Penerima - Arsip						Penerbitan SKPD	15 menit	Penandatanganan SKPD dan Pengarsipan	
4.	Bidang Penetapan mendistribusikan tembusan SKPD kepada Bidang terkait dan SKPD Asli disampaikan kepada Wajib Pajak dan dibuatkan tanda terimanya.						Penandatanganan SKPD dan Pengarsipan	15 menit	Pendistribusian dan tanda terima	
5.	Apabila SKPD yang diterbitkan tidak atau kurang dibayar setelah lewat waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak SKPD diterima, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) tiap bulan dengan menerbitkan STPD.						Pendistribusian dan tanda terima	30 menit	Pemberian sanksi administrasi	

B. Penetapan Pajak Daerah Dengan Cara Dihitung dan Dibayar Sendiri (Self Assessment)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Bidang Penetapan	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Wajib Pajak	Bidang Penagihan	Bendahara Penerima	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Setelah Wajib Pajak membayar pajak terutang berdasarkan SPTPD, dicatat dalam Kartu Data						Pencatatan dalam Kartu Data	10 menit	Pencatatan dalam Kartu Data	
2.	Membuat Nota Perhitungan Pajak dengan cara menghitung jumlah pajak terutang dan jumlah kredit pajak yang diperhitungkan dalam Kartu Data (Kartu Data diserahkan kembali ke Bidang Pendaftaran dan Pendataan), berdasarkan Kartu Data dan Hasil Pemeriksaan atau keterangan lain						Nota Perhitungan	10 menit	Pembuatan Nota Perhitungan Pajak	
3.	Berdasarkan Nota Perhitungan Pajak Daerah dibuat surat ketetapannya yaitu: - Jika Pajak terutang kurang atau tidak dibayar maka diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) - Jika tidak terdapat selisih antara pajak terutang dan kredit pajak, maka diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN) - Jika terdapat tambahan objek pajak yang sama sebagai akibat ditemukannya data baru, maka diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan - Jika terdapat kelebihan pembayaran pajak terutang, maka diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB)						Surat Ketetapan	15 menit	Pembuatan Surat Ketetapan	
4.	Setelah pembuatan surat ketetapan selesai, dicatat dalam Daftar Surat Ketetapan (SKPDKB, SKPDN, SKPDKBT, dan SKPDLB)						Penandatangan SKPD dan Pengarsipan	15 menit	Pendistribusian dan tanda terima	
5.	Surat Ketetapan ditanda tangani oleh Kepala Dinas. Surat Ketetapan (SKPDKB, SKPDN, SKPDKBT, dan SKPDLB) dibuat rangkap 5 (lima) dengan distribusi sebagai berikut: - Asli untuk Wajib Pajak - Tembusan masing-masing untuk Bidang Penagihan, Bidang Pembukuan dan Pelaporan, dan Bendahara Penerima - Arsip						Surat Ketetapan	15 menit	Surat Ketetapan yang telah ditanda tangani	
6.	Bidang Penetapan mendistribusikan tembusan SKPDKB, SKPDN, dan SKPDKBT kepada pihak-pihak terkait. Sedangkan Asli SKPDKB, SKPDN, dan SKPDKBT disampaikan kepada Wajib Pajak dan dibuatkan tanda terimanya						Surat Ketetapan yang telah ditanda tangani	30 menit	Surat Ketetapan yang telah ditanda tangani dan tanda terima	
7.	Setelah SKPDKB, SKPDN, dan SKPDKBT Asli diterima Wajib Pajak dan tanda terima telah ditandatangani, Bidang Penetapan mengarsipkannya						Surat Ketetapan yang telah ditanda tangani dan tanda terima	15 menit	Pengarsipan	
8.	Apabila SKPDKB atau SKPDKBT yang diterbitkan tidak atau kurang dibayar setelah lewat waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak SKPDKB atau SKPDKBT diterbitkan, Wajib Pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dengan menerbitkan STPD.						Penetapan	30 menit	Penetapan Sanksi	

C. Penetapan Secara Jabatan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Bidang Penetapan	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Wajib Pajak	Bidang Penagihan	Bendahara Penerima	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Nota Perhitungan Pajak (Kartu Data diserahkan kembali ke Bidang Pendaftaran dan Pendataan) berdasarkan Daftar SPTPD, hasil pemeriksaan dan/atau keterangan lain karena SPTPD tidak disampaikan dan telah diberikan Surat Teguran untuk memasukkan SPTPD						Pencatatan dalam Kartu Data	10 menit	Surat teguran	
2.	Menerbitkan SKPD/SKPKB dan dicatat dalam Daftar Surat Ketetapan atas dasar Nota Perhitungan Pajak						Nota Perhitungan	10 menit	Penerbitan SKPD/SKPKB dicatat dalam Daftar Surat Ketetapan	
3.	Membuat rangkap 5 (lima) SKPD/SKPKB dan di tanda tangani oleh Kepala Dinas						SKPD/SKPKB	15 menit	Tanda Tangan Kepala Dinas	
4.	Mendistribusikan tembusan SKPD/SKPKB kepada pihak-pihak terkait. Sedangkan Asli SKPD/SKPKB disampaikan kepada Wajib Pajak dan dibuatkan tanda terimanya.						SKPD/SKPKB	15 menit	Pedistribusian dan tanda terima	
5.	Setelah Asli SKPD/SKPKB diterima Wajib Pajak dan tanda terima telah ditandatangani melakukan pengarsipan: - Asli untuk Wajib Pajak - Tembusan masing-masing untuk Bidang Penagihan, Bidang Pembukuan dan Pelaporan, dan Bendahara Penerima - Arsip						SKPD/SKPKB	15 menit	Pengarsipan SKPD/SKPKB	
6.	Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam SKPKB karena berdasarkan hasil pemeriksaan pajak terutang tidak atau kurang dibayar dan jika SPTPD tidak disampaikan kepada Bupati dalam 15 (lima belas) hari dan telah ditegur tertulis, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar selama 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak terutangnya pajak.						SKPKB	30 menit	Penetapan Sanksi Administrasi	
7.	Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam SKPKB karena kewajiban mengisi SPTPD tidak dipenuhi dan pajak yang terutang ditetapkan secara jabatan, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak.						SKPKB	30 menit	Penetapan Sanksi Administrasi	
8.	Apabila SKPD/SKPKB yang diterbitkan tidak atau kurang dibayar setelah jatuh tempo yaitu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah saat terutangnya pajak, Wajib Pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dengan menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah atau STPD.						SKPD/SKPKB	30 menit	Penetapan Sanksi Administrasi	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	22/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 December 2017
Tanggal Revisi	08 December 2019
Tanggal Efektif	01 January 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	PEMBAYARAN PAJAK

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Daerah dan Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah
3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Kualifikasi pelaksana

1. Pendidikan minimal D3/setingkat
2. Memahami ketentuan tata ruang
3. Memahami ketentuan bangunan
4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan;

Keterkaitan

1. SOP Pendaftaran dan Pendataan
2. SOP Penetapan
3. SOP Pembayaran Pajak
4. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak
5. SOP Penagihan
6. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi
7. SOP Keberatan dan Banding
8. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan
2. Sambungan Internet/Intranet
3. GPS
4. Alat Komunikasi (HP atau HT)
5. Kendaraan Operasional

Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin

Pencatatan dan pendataan

1. Bendahara Penerima : SSPD/STS
2. Bendahara Penerima : Laporan Realisasi Penerimaan dan Penyetoran
3. Bendahara Penerima : Buku Pembantu penerimaan Sejenis
4. Bendahara Penerima : Buku Kas Umum

A. Pembayaran Pajak										
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Wajib Pajak	Bendahara Penerima	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Bidang Pendaftaran dan Pendataan	Bidang Penagihan	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Menyerahkan setoran disertai SPTPD, SKPD, SKPKDB, SKPKDBT, dan/atau STPD dengan media SSPD.						STPD/Surat Ketetapan dan Setoran	10 menit	STPD/Surat Ketetapan dan Setoran	
2.	Setelah SSPD divalidasi, SSPD asli disertai SPTPD, SKPD, SKPKDB, SKPKDBT, dan/atau STPD dikembalikan ke Wajib Pajak						SSPD	15 menit	Validasi SSPD	
3.	Berdasarkan SSPD yang telah divalidasi, jumlah pembayaran Pajak Daerah dicatat dalam Register STS/SSPD dan Buku Pembantu Penerimaan Sejenis, serta dibukukan dalam Buku Kas Umum.						SSPD yang telah divalidasi	15 menit	Pencatatan dalam Registrasi STS/SSPD dan Buku Pembantu Penerimaan	
4.	Menyetorkan uang ke Kas Umum Daerah secara harian disertai Bukti Setoran Bank.						Setoran Wajib Pajak	15 menit	Bukti Setoran Bank	
5.	Secara periodik menyiapkan Laporan Realisasi Penerimaan dan penyetoran uang yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Pendapatan Daerah						Laporan Realisasi Penerimaan dan Penyetoran Uang	15 menit	Laporan Periodik Realisasi Penerimaan dan Penyetoran Uang	
6.	Mendistribusikan: - Media setoran yang telah divalidasi ke Bidang Pembukuan dan Pelaporan, Bidang Penagihan, dan Bidang Pendaftaran dan Pendataan - Buku Pembantu Penerimaan Sejenis (BPPS) ke Bidang Pembukuan dan Pelaporan serta Bidang Penagihan - Laporan Realisasi Penerimaan kepada Kepala Dinas						Media Setoran, BPPS dan Laporan Realisasi	30 menit	Pendistribusian	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	23/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 December 2017
Tanggal Revisi	08 December 2019
Tanggal Efektif	01 January 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)	PERMOHONAN ANGSURAN DAN PENUNDAAN PEMBAYARAN PAJAK
---	---

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Daerah dan Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan tata ruang3. Memahami ketentuan bangunan4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan
--	--

Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">1. SOP Pendaftaran dan Pendataan2. SOP Penetapan3. SOP Pembayaran Pajak4. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak5. SOP Penagihan6. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi7. SOP Keberatan dan Banding8. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak	Peralatan/perlengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional
---	---

Peringatan <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	Pencatatan dan pendataan <ol style="list-style-type: none">1. Bidang Penetapan : Surat Permohonan Angsuran / Penundaan Pembayaran2. Bidang Penetapan : SPA / SPPP3. Bidang Penetapan : Daftar SPA / Daftar SPPP
---	--

A. Pengajuan Permohonan Angsuran Pembayaran

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Wajib Pajak	Bidang Penetapan	Kepala Dinas	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Kepala Bidang Penetapan atas nama Kepala Dinas menerima Surat Permohonan Angsuran Pembayaran selanjutnya dicatat dalam Buku Register Permohonan Angsuran Pembayara					Surat Permohonan Angsuran	10 menit	Pencatatan dalam Buku Registrasi Permohonan Angsuran	
2.	Melakukan penelitian untuk dijadikan bahan dalam pemberian keputusan persetujuan/penolakan permohonan oleh Kepala Dinas					Melakukan Penelitian	15 menit	Bahan Pemberian Keputusan	
3.	Menyampaikan hasil penelitian dan Surat Permohonan Angsuran kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan Keputusan					Hasil Penelitian dan Surat Permohonan Angsuran	15 menit	Hasil Penelitian dan Surat Permohonan Angsuran	
4.	Apabila Kepala Dinas tidak menyetujui permohonan tersebut, Bidang Penetapan membuat Surat Pemberitahuan Penolakan Angsuran. Surat Pemberitahuan tersebut dibuat 3 (tiga) rangkap dengan distribusi asli diserahkan kepada Wajib Pajak, tembusan ke Bidang Pembukuan dan Pelaporan, dan arsip					Keputusan Kepala Dinas	15 menit	Surat Pemberitahuan Penolakan	
5.	Apabila Kepala Dinas menyetujui permohonan tersebut, Bidang Penetapan membuat Surat Perjanjian Angsuran dan dimintakan tanda tangan Kepala Dinas. Surat Perjanjian Angsuran Pembayaran dibuat 3 (tiga) rangkap dengan distribusi asli untuk Wajib Pajak, tembusan untuk Bidang Pembukuan dan Pelaporan, dan arsip					Keputusan Kepala Dinas	15 menit	Surat Perjanjian Angsuran	
6.	Selanjutnya dicatat dalam Daftar Surat Perjanjian Angsuran					Surat Perjanjian Angsuran	30 menit	Pencatatan dalam Daftar Surat Perjejan Angsuran	
7.	Menyerahkan Surat Perjanjian Angsuran atau Surat Pemberitahuan Penolakan Angsuran kepada Wajib Pajak					Surat Perjejan Angsuran Atau Surat Pemberitahuan Penolakan Angsuran	30 menit	Penyerahkan Kepada Wajib Pajak	

B. Pengajuan Permohonan Penundaan Pembayaran									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Wajib Pajak	Bidang Penetapan	Kepala Dinas	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Kepala Bidang Penetapan atas nama Kepala Dinas menerima Surat Permohonan Penundaan Pembayaran selanjutnya dicatat dalam Buku Register Permohonan Penundaan Pembayaran					Surat Permohonan Penundaan Pembayaran	10 menit	Pencatatan dalam Buku Registrasi Permohonan Penundaan Pembayaran	
2.	Melakukan penelitian untuk dijadikan bahan dalam pemberian keputusan persetujuan/penolakan permohonan oleh Kepala Dinas					Melakukan Penelitian	15 menit	Hasil Penelitian	
3.	Menyampaikan hasil penelitian dan Surat Permohonan Penundaan Pembayaran kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan Keputusan					Hasil Penelitian dan Surat Permohonan Penundaan Pembayaran	15 menit	Hasil Penelitian dan Surat Permohonan Penundaan Pembayaran	
4.	Apabila Kepala Dinas tidak menyetujui permohonan tersebut, Bidang Penetapan membuat Surat Pemberitahuan Penolakan Penundaan Pembayaran. Surat Pemberitahuan tersebut dibuat 3 (tiga) rangkap dengan distribusi asli diserahkan kepada Wajib Pajak, tembusan ke Bidang Pembukuan dan Pelaporan, dan arsip					Keputusan Kepala Dinas	15 menit	Surat Pemberitahuan Penolakan	
5.	Apabila Kepala Dinas menyetujui permohonan tersebut, Bidang Penetapan membuat Surat Perjanjian Penundaan Pembayaran dan dimintakan tanda tangan Kepala Dinas. Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran dibuat 3 (tiga) rangkap dengan distribusi asli untuk Wajib Pajak, tembusan untuk Bidang Pembukuan dan Pelaporan, dan arsip					Keputusan Kepala Dinas	15 menit	Surat Perjanjian Penundaan Pembayaran	
6.	Selanjutnya dicatat dalam Daftar Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran					Surat Perjanjian Penundaan Pembayaran	30 menit	Pencatatan dalam Daftar Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran	
7.	Menyerahkan Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran atau Surat Pemberitahuan Penolakan Angsuran kepada Wajib Pajak					Pencatatan dalam Daftar Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran	30 menit	Penyerahkan Kepada Wajib Pajak	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	24/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 December 2017
Tanggal Revisi	08 December 2019
Tanggal Efektif	01 January 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENAGIHAN


Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Daerah dan Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/setingkat2. Memahami ketentuan tata ruang3. Memahami ketentuan bangunan4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan	Peralatan/perengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pendaftaran dan Pendataan2. SOP Penetapan3. SOP Pembayaran Pajak4. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak5. SOP Penagihan6. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi7. SOP Keberatan dan Banding8. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan2. Sambungan Internet/Intranet3. GPS4. Alat Komunikasi (HP atau HT)5. Kendaraan Operasional

Peringatan	Pencatatan dan pendataan
<p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Bidang Penagihan : Buku Pembantu Penerimaan2. Bidang Penagihan : Surat Ketetapan3. Bidang Penagihan : Surat Teguran4. Bidang Penagihan : Surat Paksa

A. Penagihan Dengan Surat Teguran/Surat Peringatan								
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Bidang Penagihan	Kepala Dinas	Wajib Pajak	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membuat Daftar Surat Teguran/Surat Peringatan berdasarkan Daftar SPTPD, Daftar Surat Ketetapan, dan Buku Pembantu Penerimaan Sejenis				Daftar SPTPD, Daftar Surat Ketetapan, dan Buku Pembantu Penerimaan	30 menit	Daftar Surat Teguran/Surat Peringatan	
2.	Membuat Surat Teguran/Surat Peringatan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas atas nama Bupati. Surat Teguran/Surat Peringatan dibuat rangkap 3 (tiga yaitu untuk Wajib Pajak, Bidang pembukuan dan Pelaporan dan arsip)				Daftar Surat Teguran/Surat Peringatan	30 menit	Tanda Tangan Kepala Dinas dan rangkap 3	
3.	Menyampaikan/Menyerahkan Surat Teguran/Surat Peringatan kepada Wajib Pajak				Surat Teguran/Surat Peringatan	30 menit	Menyerahkan kepada Wajib Pajak	

B. Penagihan Dengan Surat Paksa								
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Bidang Penagihan	Kepala Dinas	Wajib Pajak	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membuat Daftar Surat Paksa berdasarkan Daftar Surat Teguran/Surat Peringatan dan Buku Pembantu Penerimaan Sejenis				Daftar Surat Teguran/Surat Peringatan dan Buku Pembantu Penerimaan Sejenis	30 menit	Daftar Surat Paksa	
2.	Membuat Surat Paksa dan ditandatangani oleh Kepala Dinas atas nama Bupati. Surat Teguran/Surat Peringatan dibuat rangkap 3 (tiga yaitu untuk Wajib Pajak, Bidang pembukuan dan Pelaporan dan arsip)				Daftar Surat Paksa	30 menit	Tanda Tangan Kepala Dinas dan rangkap 3	
3.	Menyampaikan/Menyerahkan Surat Paksa kepada Wajib Pajak				Surat Paksa	30 menit	Menyerahkan kepada Wajib Pajak	

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG SEKRETARIAT DAERAH</p>	Nomor SOP	25/OR-B/2017
	Tanggal Pembuatan	08 December 2017
	Tanggal Revisi	08 December 2019
	Tanggal Efektif	01 January 2018
	Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH
Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)		PEMBETULAN, PEMBATALAN, PENGURANGAN KETETAPAN DAN PENGHAPUSA ATAU PENGURANGAN SANKSI ADMINISTRASI
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Daerah dan Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3/setingkat 2. Memahami ketentuan tata ruang 3. Memahami ketentuan bangunan 4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan 	
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pendaftaran dan Pendataan 2. SOP Penetapan 3. SOP Pembayaran Pajak 4. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak 5. SOP Penagihan 6. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi 7. SOP Keberatan dan Banding 8. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan 2. Sambungan Internet/Intranet 3. GPS 4. Alat Komunikasi (HP atau HT) 5. Kendaraan Operasional 	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
<p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang Penetapan : Buku Registrasi Surat Permohonan 2. Bidang Penetapan : Laporan Hasil Penelitian 3. Bidang Penetapan : Buku Registrasi Surat Keputusan Penolakan 	

A. Pembetulan atau Penghapusan Sanksi dan pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Wajib Pajak	Fungsi Pelayanan	Kepala Dinas	Bidang Penagihan	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Mengajukan Permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, dan Penghapusan atau Pengurangan sanksi administrasi melalui fungsi pelayanan, kemudian fungsi pelayanan menyerahkan ke Bidang Penagihan melalui Seksi Penagihan, Keberatan, Pengelolaan Penerimaan Sumber Lain-Lain.						Surat Permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi administrasi	15 menit	Pengajuan Surat Permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi administrasi	
2.	Menerima Surat Permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi administrasi dari Wajib Pajak dan mencatatnya kedalam Buku Register Surat Permohonan, Pembatalan Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administrasi						Pengajuan Surat Permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi administrasi	10 menit	Pencatatan dalam Buku Registrasi	
3.	Meneliti kelengkapan permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administrasi Wajib Pajak, setelah dilakukan penelitian dan bila perlu dilakukan pemeriksaan, dibuat Laporan Hasil Penelitian						Pengajuan Surat Permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi administrasi	60 menit	Verifikasi kelengkapan permohonan dan Laporan Penelitian	
4.	Menyampaikan laporan Penelitian kepada Kepala Dinas untuk diteliti dan dipertimbangkan untuk ditolak atau diterima						Laporan Penelitian	30 menit	Keputusan Kepala Dinas	
5.	Apabila permohonan disetujui maka menyampaikan Surat Keputusan yang disetujui untuk Kepala Dinas dan apabila permohonan ditolak maka dibuatkan Surat Keputusan penolakan pembetulan						Laporan Penelitian	60 menit	Keputusan Kepala Dinas	
6.	Mencatat Surat Keputusan Penolakan kedalam Buku Register Surat Keputusan Penolakan Pembetulan dan mencatat Surat Keputusan Pembetulan kedalam Buku register Surat Keputusan Pembetulan setelah Surat Keputusan diotorisasi						Surat Keputusan	15 menit	Pencatatan dalam Buku Registrasi	
7.	Mendistribusikan Surat Keputusan kepada Wajib Pajak dengan tembusan kepada pihak-pihak yang terkait yaitu Asli untuk Wajib Pajak, tembusan masing-masing untuk Bidang Pembukuan dan Pelaporan, Fungsi Pelayanan, dan arsip						Surat Keputusan	10 menit	Tembusan dan pendistribusian	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	26/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 December 2017
Tanggal Revisi	08 December 2019
Tanggal Efektif	01 January 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
KEBERATAN DAN BANDING

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Daerah dan Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah
3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Kualifikasi pelaksana

1. Pendidikan minimal D3/setingkat
2. Memahami ketentuan tata ruang
3. Memahami ketentuan bangunan
4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan

1. SOP Pendaftaran dan Pendataan
2. SOP Penetapan
3. SOP Pembayaran Pajak
4. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak
5. SOP Penagihan
6. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi
7. SOP Keberatan dan Banding
8. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan
2. Sambungan Internet/Intranet
3. GPS
4. Alat Komunikasi (HP atau HT)
5. Kendaraan Operasional

Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin

Pencatatan dan pendataan

1. Bidang Penagihan : Surat Keputusan Penolakan Keberatan / Keberatan
2. Bidang Penagihan : SKPDLB
3. Bidang Penagihan : Buku Registrasi Surat Permohonan Keberatan / Keputusan Keberatan

A. Penyelesaian Keberatan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Wajib Pajak	Bidang Penagihan	Kepala Dinas	Bupati	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Mengajukan Permohonan Keberatan ke Bidang Penagihan						Surat Permohonan Keberatan	10 menit	Surat Permohonan Keberatan	
2.	Menerima Surat Permohonan Keberatan dari Wajib Pajak dan mencatatnya kedalam Buku Register Surat Permohonan Keberatan						Surat Permohonan Keberatan	10 menit	Pencatatan dalam Buku Registrasi	
3.	Meneliti kelengkapan Surat Permohonan Keberatan Wajib Pajak setelah dilakukan penelitian dan bila perlu dilakukan pemeriksaan, dibuat Laporan Hasil Penelitian						Surat Permohonan Keberatan	30 menit	Verifikasi kelengkapan Surat Permohonan Keberatan	
4.	Menyampaikan laporan Penelitian kepada Kepala Dinas untuk diteliti dan dipertimbangkan untuk ditolak atau diterima						Surat Permohonan yang telah diverifikasi	60 menit	Keputusan Kepala Dinas	
5.	Setelah mendapatkan pertimbangan dari Kepala Dinas, berkas keberatan Wajib Pajak disertai pertimbangan Kepala Dinas disampaikan kepada Bupati untuk mendapatkan keputusan terhadap keberatan yang diajukan Wajib Pajak tersebut. Bupati dalam jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan sejak surat permohonan keberatan diterima, harus memberi keputusan atas keberatan yang diajukan. Keputusan atas keberatan dapat berupa menerima seluruhnya atau sebagian, menolak atau menambah besarnya pajak yang terutang. Apabila jangka waktu 12 (dua belas) telah lewat dan Bupati tidak memberikan keputusan, keberatan yang diajukan tersebut dianggap dikabulkan						Keputusan kepala Dinas	12 bulan	Keputusan Bupati	
6.	Apabila permohonan keberatan tidak disetujui, Bidang Penagihan membuat Surat Keputusan Penolakan Keberatan. Sedangkan apabila disetujui, Bidang Penagihan membuat Surat Keputusan Keberatan						Keputusan Bupati	30 menit	Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan	
7.	Kedua Surat Keputusan tersebut ditanda tangani oleh Bupati atau Pejabat yang ditunjuk. Surat Keputusan Penolakan Keberatan dibuat rangkap 2 (dua) yaitu asli untuk Wajib Pajak dan arsip sedangkan Surat Keputusan Keberatan dibuat rangkap 4 (empat) yaitu asli untuk Wajib Pajak, satu untuk arsip dan dua tembusan untuk Bidang Pembukuan dan Pelaporan serta Bidang Pendaftaran dan Pendataan						Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan	30 menit	Surat Keputusan Penolakan Keberatan atau Surat Keputusan Keberatan dan rangkap arsip	
8.	Berdasarkan Surat Keputusan Keberatan dicatat dalam Buku Register Surat Keputusan Keberatan. Selanjutnya Bidang Penagihan mendistribusikan Surat Keputusan, asli kepada Wajib Pajak dan tembusan kepada pihak terkait.						Surat Keputusan Keberatan	30 menit	Surat Keputusan Keberatan dan Pencatatan dalam buku Registrasi	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	27/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 December 2017
Tanggal Revisi	08 December 2019
Tanggal Efektif	01 January 2018
Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH

Nama Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Daerah dan Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah
3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Kualifikasi pelaksana

1. Pendidikan minimal D3/setingkat
2. Memahami ketentuan tata ruang
3. Memahami ketentuan bangunan
4. Dapat mengoperasikan program/aplikasi perizinan

Keterkaitan

1. SOP Pendaftaran dan Pendataan
2. SOP Penetapan
3. SOP Pembayaran Pajak
4. SOP Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak
5. SOP Penagihan
6. SOP Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi
7. SOP Keberatan dan Banding
8. SOP Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak

Peralatan/perengkapan

1. Komputer dengan Program /Aplikasi perizinan
2. Sambungan Internet/Intranet
3. GPS
4. Alat Komunikasi (HP atau HT)
5. Kendaraan Operasional












Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan surat/izin

Pencatatan dan pendataan

1. Bidang Pendaftaran dan Pendataan : Permohonan Kelebihan Pembayaran Pajak
2. Bidang Pendaftaran dan Pendataan : Kartu Data
3. Bidang Penetapan : SKPDLB dan SPMKPD
4. BUD / Kuasa BUD : SP2D

A. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			
		Wajib Pajak	Bidang Pendaftaran dan Pendataan	Bidang Penetapan	Bidang Penagihan	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Kepala Dinas	Bupati	BIUD/Kuasa BUD	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Wajib Pajak membuat Surat permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak									Surat Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak	10 menit	Surat Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak
2.	Menerima Surat permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak, selanjutnya atas surat permohonan tersebut dilakukan pemeriksaan dan membuat laporan pemeriksaan.									Surat Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak	15 menit	Verifikasi dan Valid
3.	Laporan pemeriksaan ditandatangani oleh petugas dan dimintakan konfirmasi kepada Wajib Pajak dan apabila telah disetujui Wajib Pajak ikut menandatangani laporan pemeriksaan									Surat Permohonan	15 menit	Konfirmasi kepada Wajib Pajak
4.	Mencatat data perpajakan ke dalam Kartu Data, selanjutnya menyerahkan kepada Bidang Penetapan yang									Laporan Pemeriksaan	10 menit	Pencatatan dalam Kartu Data
5.	Melakukan penghitungan untuk dilakukan penghitungan penetapan kelebihan pembayaran pajak									Laporan Pemeriksaan	30 menit	Perhitungan penetapan kelebihan pajak
6.	Berdasarkan hasil penghitungan tersebut diperhitungkan dengan utang/Tunggakan pajak yang lain dan kemudian dibuat nota perhitungan.									Shasil perhitungan	30 menit	Pembuatan Nota Perhitungan
7.	Setelah diperhitungkan dengan utang pajak yang lain ternyata kelebihan pembayaran pajak kurang/sama dengan utang pajak lain tersebut maka Wajib Pajak menerima bukti pemindah bukuan, sebagai bukti pembayaran/kompensasi dengan pajak terutang, dimaksud, karena dalam SKPDLB tidak diterbitkan									Hasil Perhitungan	30 menit	Bukti pemindah bukuan
8.	Bukti Pemindahbukuan dibuat rangkap 3 (tiga) dengan distribusi asli untuk Wajib Pajak, tembusan masing-masing untuk Bidang Pembukuan dan Pelaporan dan Arsip									Bukti pemindahbukuan	30 menit	Rangkap dan Distribusi
9.	Setelah disetujui oleh Kepala Bidang Penetapan selanjutnya Bukti Pemindahbukuan didistribusikan ke pihak yang terkait									Bukti pemindahbukuan	15 menit	Persetujuan Kepala Bidang dan Distribusi

No.	Kegiatan	Pelaksana								Mutu Baku		
		Wajib Pajak	Bidang Pendaftaran dan Pendataan	Bidang Penetapan	Bidang Penagihan	Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Kepala Dinas	Bupati	BIUD/Kuasa BUD	Kelengkapan	Waktu	Output
10.	Apabila setelah diperhitungkan/dikompensasikan dengan ternyata kelebihan pembayaran pajak lebih besar dibandingkan dengan utang pajak, maka Wajib Pajak akan menerima bukti pemindahbukuan dan sebagai bukti pembayaran dan kompensasi dan diterbitkannya SKPDLB. SKPDLB dibuat rangkap 3 (tiga) dengan distribusi asli untuk Wajib Pajak, tembusan untuk Bidang Penagihan serta satu tembusan untuk arsip									Hasil Perhitungan	30 menit	Bukti Pembayaran / penerbitan SKPDI
11	Selanjutnya berdasarkan SKPDLB diproses penerbitan SPMKPD. SPMKPD dibuat rangkap 3 (tiga) dengan distribusi asli untuk BUD/kuasa BUD, satu tembusan untuk Kepala Dinas, dan satu tembusan untuk arsip									Penerbitan SKPDLB	15 menit	Penerbitan SPMKPD dan pendistribusi
12	SPMKPD selanjutnya disampaikan ke Bupati untuk diotorisasi untuk kemudian didistribusikan kepada pihak-pihak yang terkait									Penerbitan SPMKPD	1 hari	Otorisasi ke Bupati
13	BUD/kuasa BUD, berdasarkan SPMKPD memproses penerbitan SP2D untuk mengembalikan kelebihan pembayaran pajak kepada Wajib Pajak. SP2D dibuat sekurang-kurangnya rangkap 4 (empat) dengan disribusi sebagai berikut:								SPMKPD	30 menit	Penerbitan SP2D rangkap	
	a. Asli untuk wajib pajak											
	b. Tembusan masing-masing untuk Bank tempat menyimpan Kas Daerah dan Bidang Pembukuan dan Pelaporan											
	c. Arsip											

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATAPANG

4. Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil:
 - a. SOP Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
 - b. SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
 - c. SOP Pelayanan Akta Catatan Sipil
 - d. SOP Pelayanan Surat Keterangan Pindah
 - e. SOP Pelayanan Secara Paralel/Simultan
 - f. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah
 - g. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Akta Catatan Sipil
 - h. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**


Nomor SOP	28/OR-B/2017	
	Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
	Tanggal Revisi	08 Desember 2019
	Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	Nama SOP	
	PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK)	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ketapang;2. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.	<ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui/memahami tugas pokok, fungsi dan sisdur adminduk2. Memahami tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil3. Terampil mengoperasikan komputer SIAK4. Mengetahui/memahami tugas dan proses pembuatan KK	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pelayanan Kartu Keluarga (KK)2. SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)3. SOP Pelayanan Akta Catatan Sipil4. SOP Pelayanan Surat Keterangan Pindah5. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP/Surat Keterangan Pindah6. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Akta Catatan Sipil7. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan aplikasi SIAK2. Sambungan Internet/Jaringan Komunikasi Data (Jarkomdat)3. Server4. Printer5. Scanner6. Blangko KK7. Formulir Permohonan8. Lembar Kerja/Disposisi	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<ul style="list-style-type: none">- Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK/KK Pengganti)- Data tidak boleh dikeluarkan tanpa izin tertulis dari pejabat yang berwenang	<ol style="list-style-type: none">1. Kabid : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas)2. Kasi : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas)3. JFU : Buku Register	

A. Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Menggunakan Perangkat Yang On-Line

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pemohon	Petugas Pendukung Pelayanan/ Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon mengisi Formulir dan melengkapi persyaratan : Fotocopy Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan, Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang, Izin tinggal tetap bagi orang asing.						Nomor antrian dan berkas permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2	Menerima berkas, mengkoreksi data permohonan, mencatat dalam buku registrasi, dan membuat bukti penerimaan *Apabila tidak sesuai maka dikembalikan kepada pemohon						Berkas Permohonan	2 menit	Berkas Permohonan yang telah diverifikasi
3	Memilah berkas berdasarkan kecamatan dan nomor urut						Berkas Permohonan yang telah diverifikasi	1 menit	Berkas Permohonan yang telah diberi nomor urut
4	Operator melakukan input data ke SIAK dan mencetak KK						Berkas Permohonan yang telah diberi nomor urut	3 menit perberkas	Kumpulan KK yang telah dicetak
5	Menyerahkan kumpulan KK yang telah dicetak kepada Kasi dan Kabid untuk di verifikasi akhir						Kumpulan KK yang telah dicetak	1 menit	Kumpulan KK yang telah diverifikasi dan diparaf
6	Menyerahkan kumpulan KK yang telah diverifikasi kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani						Kumpulan KK yang telah diverifikasi dan diparaf	1 menit perberkas	Kumpulan KK yang telah diverifikasi dan diparaf
7	Kepala Dinas menandatangani KK yang telah diverifikasi						Kumpulan KK yang telah diverifikasi dan diparaf	1 menit	Kumpulan KK yang telah ditandatangani
8	Mengambil kumpulan KK yang telah ditanda tangani untuk dicatat dalam buku registrasi untuk diserahkan kepada petugas loket						Kumpulan KK yang telah ditandatangani	2 menit	Kumpulan KK yang telah ditandatangani dan di catat dalam buku registrasi
9	Menyerahkan dan mendistribusikan KK melalui loket pengambilan						Kumpulan KK yang telah ditandatangani dan di catat dalam buku registrasi	1 menit	Kumpulan KK yang telah dibukukan, dan stempel basah
10.	Pemohon menerima KK dan menyerahkan bukti penerimaan						Kumpulan KK yang telah dibukukan, dan stempel basah	1 menit	Tanda bukti penerimaan berkas

B. Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Menggunakan Perangkat Yang Off-Line

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pemohon	Petugas Pendukung Pelayanan/ Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon mengisi Formulir dan melengkapi persyaratan : Fotocopy Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan, Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang, Izin tinggal tetap bagi orang asing.						Nomor antrian dan berkas permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2	Menerima berkas, mengoreksi data permohonan, mencatat dalam buku registrasi, dan membuat bukti penerimaan *Apabila tidak sesuai maka dikembalikan kepada pemohon						Berkas Permohonan	2 menit	Berkas Permohonan yang telah diverifikasi
3	Memilah berkas berdasarkan kecamatan dan nomor urut						Berkas Permohonan yang telah diverifikasi	1 menit	Berkas Permohonan yang telah diberi nomor urut
4	Operator memback up data ke Server AFIS di Kecamatan / Dinas yang online dan mencetak KK						Berkas Permohonan yang telah diberi nomor urut	3 menit perberkas	Kumpulan KK yang telah dicetak
5	Menyerahkan kumpulan KK yang telah dicetak kepada Kasi dan Kabid untuk di verifikasi akhir						Kumpulan KK yang telah dicetak	1 menit	Kumpulan KK yang telah diverifikasi dan diparaf
6	Menyerahkan kumpulan KK yang telah diverifikasi kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani						Kumpulan KK yang telah diverifikasi dan diparaf	1 menit perberkas	Kumpulan KK yang telah diverifikasi dan diparaf
7	Kepala Dinas menandatangani KK yang telah diverifikasi						Kumpulan KK yang telah diverifikasi dan diparaf	1 menit	Kumpulan KK yang telah ditandatangani
8	Mengambil kumpulan KK yang telah ditanda tangani untuk dicatat dalam buku registrasi untuk diserahkan kepada petugas loket						Kumpulan KK yang telah ditandatangani	2 menit	Kumpulan KK yang telah ditandatangani dan di catat dalam buku registrasi
9	Menyerahkan dan mendistribusikan KK melalui loket pengambilan						Kumpulan KK yang telah ditandatangani dan di catat dalam buku registrasi	1 menit	Kumpulan KK yang telah dibukukan, dan stempel basah
10.	Pemohon menerima KK dan menyerahkan bukti penerimaan						Kumpulan KK yang telah dibukukan, dan stempel basah	1 menit	Tanda bukti penerimaan berkas

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG</p> <p style="text-align: center;">DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL</p>	Nomor SOP	29/OR-B/2017
	Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
	Tanggal Revisi	08 Desember 2019
	Tanggal Efektif	01 Januari 2018
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	Nama SOP	
	PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)	
.		
Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ketapang; Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang. 	Kualifikasi Pelaksana <ol style="list-style-type: none"> Memahami tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Terampil mengoperasikan komputer SIAK 	
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Kartu Keluarga (KK) SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) SOP Pelayanan Akta Catatan Sipil SOP Pelayanan Surat Keterangan Pindah SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP/Surat Keterangan Pindah SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Akta Catatan Sipil SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan 	Peralatan/Perlengkapan <ol style="list-style-type: none"> Komputer dengan aplikasi SIAK Sambungan Internet (Jarkomdat) Server, Kamera Digital, Finger Print Scanner, Smartcard Reader/Writer, Iris Scanner Signature Pad, Card Personalization Printer, Mesin Personalisasi, Blangko KTP-EI, Digital Scanner, Mesin Sortir. Printer Buku Register ATK 	
Peringatan Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pencatatan dan Pendataan <ol style="list-style-type: none"> Kabid : Tanda tangan pada lembar kendali Kasi : Paraf pada lembar kendali JFU : Buku Register 	

A. Prosedur Pelayanan Perekaman KTP-el Menggunakan Perangkat Statis Yang On-Line (Data Sudah Terdaftar Dalam Data Base Kependudukan)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan / Operator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	- Mengisi formulir permohonan - Membawa fotokopi KK atau fotokopi KTP non elektronik	□ ↓		Fotokopi KK atau KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	
2.	Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan: - Formulir Permohonan - Fotokopi KK atau Fotokopi KTP non elektronik	□ ↓		Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas - Memverifikasi & Validasi - Mencatat dalam buku harian *) Jika ada perubahan data, mengikuti SOP perubahan data		□ ↓	Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan		□ ↓	Berkas Setelah di Verifikasi	1 Menit	Berkas yang siap di Input	
5.	- Operator membuka dan membacakan data penduduk - Operator merekam Pas Photo, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk		□ ↓	Berkas yang siap di Input	3 Menit	Perekaman KTP-el	
6.	- Operator memverifikasi data telunjuk jari kiri dan kanan penduduk - Penduduk menandatangani pernyataan kebenaran data secara elektronik		□ ↓	Perekaman KTP-el	3 Menit	Verifikasi Telunjuk Jari	
7.	- Operator memvalidasi hasil perekaman dengan sidik jari - Operator memastikan hasil perekaman tersimpan dalam server - Operator menyerahkan berkas kepada petugas pendukung		□ ↓	Verifikasi Telunjuk Jari	2 Menit	Validasi Hasil Perekaman	
8.	- Mengarsipkan berkas - Memberikan bukti perekaman kepada penduduk		□	Validasi Hasil Perekaman	1 Menit	Arsip Berkas dan Bukti Perekaman	

B. Prosedur Pelayanan Perekaman KTP-el Menggunakan Perangkat Statis Yang Off-Line (Data Sudah Terdaftar Dalam Data Base Kependudukan)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan / Operator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	- Mengisi formulir permohonan - Membawa fotokopi KK atau fotokopi KTP non elektronik	□ ↓		Fotokopi KK atau KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	
2.	Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan: - Formulir Permohonan - Fotokopi KK atau Fotokopi KTP non elektronik	□ ↓		Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas - Memverifikasi & Validasi - Mencatat dalam buku harian *) Jika ada perubahan data, mengikuti SOP perubahan data		□ ↓	Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan		□ ↓	Berkas Setelah di Verifikasi	1 Menit	Berkas yang siap di Input	
5.	- Operator membuka dan membacakan data penduduk - Operator merekam Pas Photo, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk		□ ↓	Berkas yang siap di Input	3 Menit	Perekaman KTP-el	
6.	- Operator memverifikasi data telunjuk jari kiri dan kanan penduduk - Penduduk menandatangani pernyataan kebenaran data secara elektronik		□ ↓	Perekaman KTP-el	3 Menit	Verifikasi Telunjuk Jari	
7.	- Operator memvalidasi hasil perekaman dengan sidik jari - Operator membackup data perekaman untuk dikirimkan ke Pusat Data melalui Server AFIS di Kec/Dinas yang Online - Operator menyerahkan berkas kepada petugas pendukung		□ ↓	Verifikasi Telunjuk Jari	2 Menit	Validasi Hasil Perekaman	
8.	- Mengarsipkan berkas - Memberikan bukti perekaman kepada penduduk		□ ↓	Validasi Hasil Perekaman	1 Menit	Arsip Berkas dan Bukti Perekaman	

C. Prosedur Pelayanan Perekaman KTP-el Menggunakan Perangkat Mobile (Data Sudah Terdaftar Dalam Data Base Kependudukan)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Penduduk	Operator Mobile	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	- Mengisi formulir permohonan - Membawa fotokopi KK atau fotokopi KTP non elektronik	□		Fotokopi KK atau KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	
2.	Menyerahkan berkas kepada Petugas: - Formulir Permohonan - Fotokopi KK atau Fotokopi KTP non elektronik	↓ □		Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas - Memverifikasi & Validasi - Mencatat dalam buku harian *) Jika ada perubahan data, mengikuti SOP perubahan data		↓ □	Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	- Operator membuka dan membacakan data penduduk - Operator merekam Pas Photo, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk		↓ □	Berkas Setelah di Verifikasi	3 Menit	Perekaman KTP-el	
5.	- Operator memverifikasi data telunjuk jari kiri dan kanan penduduk - Penduduk menandatangani pernyataan kebenaran data secara elektronik		↓ □	Perekaman KTP-el	3 Menit	Verifikasi Telunjuk Jari	
6.	- Operator memvalidasi hasil perekaman dengan sidik jari - Operator memaskitan hasil perekaman tersimpan dalam server - Operator menyerahkan berkas kepada petugas pendukung		↓ □	Verifikasi Telunjuk Jari	2 Menit	Validasi Hasil Perekaman	
7.	- Operator membackup data perekaman untuk dikirimkan ke Pusat Data melalui server AFIS di Kec/Dinas yang online		↓ □	Validasi Hasil Perekaman	1 Menit	Arsip Berkas dan Bukti Perekaman	








D. Prosedur Pelayanan Penerbitan KTP-el Bagi Penduduk Yang Belum Melakukan Perekaman Dan Tidak Terdaftar Dalam Data Base Kependudukan

1. Pencatatan Biodata Penduduk Melalui Pelayanan SIAK Yang Sudah Tersambung (on-line)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan / Operator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membawa berkas: - Formulir permohonan pencatatan biodata dari desa/kelurahan - Fotokopi Biodata Penduduk yang telah ditandatangani Penduduk dan Kepala Desa/Lurah - Fotokopi Akta Kelahiran atau fotokopi Ijazah yang dimiliki atau Surat Keterangan dari Kepala Suku/Adat Setempat - Fotokopi Buku Nikah/Akta Kawin atau fotokopi Akta Perceraian			Fotokopi KK atau KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	
2.	- Menerima berkas - Memverifikasi & Memvalidasi - Mencatat dalam buku harian - Memberikan salinan permohonan kepada penduduk			Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Merekam hasil pengisian Formulir Biodata Penduduk menggunakan aplikasi SIAK - Memastikan datanya terkirim ke server Database Kependudukan Kabupaten/Kota			Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	- Operator membuka dan membacakan data penduduk melalui Aplikasi AFIS - Operator merekam Pas Photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk			Berkas Setelah di Verifikasi	3 Menit	Perekaman KTP-El	
5.	- Operator memverifikasi data telunjuk jari kiri dan kanan penduduk - Penduduk menandatangani pernyataan kebenaran data secara elektronik			Berkas yang siap di Input	3 Menit	Perekaman KTP EL	
6.	- Operator memvalidasi hasil perekaman dengan sidik jari - Operator memastikan hasil perekaman tersimpan dalam server - Operator menyerahkan berkas kepada petugas pendukung			Perekaman KTP EL	2 Menit	Verifikasi Telunjuk Jari	
7.	- Mengarsipkan berkas - Memberikan bukti perekaman kepada penduduk			Verifikasi Telunjuk Jari	1 Menit	Validasi Hasil Perekaman	







D. Prosedur Pelayanan Penerbitan KTP-el Bagi Penduduk Yang Belum Melakukan Perekaman Dan Tidak Terdaftar Dalam Data Base Kependudukan

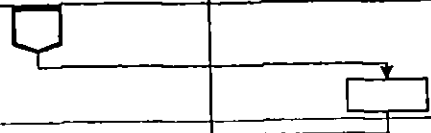


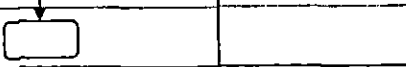
2. Pencatatan Biodata Penduduk Melalui Pelayanan SIAK Yang Sudah Belum Tersambung (off-lino)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan / Operator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membawa dan menyerahkan berkas: - Formulir permohonan pencatatan biodata dari desa/kelurahan - Fotokopi Biodata Penduduk yang telah dilandatangani Penduduk dan Kepala Desa/Lurah - Fotokopi Akta Kelahiran atau fotokopi Ijazah yang dimiliki - Fotokopi Buku.Nikah/Akta Kawin atau fotokopi Akta Perceraian - Surat Keterangan dari Kepala Suku/Adat Setempat			Fotokopi KK atau KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	
2.	- Menerima berkas - Memverifikasi & Memvalidasi - Mencatat dalam buku harian - Mengirimkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan Dinas - Memberikan salinan permohonan kepada penduduk			Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Permohonan	
3.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan Kecamatan - Memverifikasi & Memvalidasi - Mencatat dalam buku harian - Menyerahkan berkas ke operator Dinas			Berkas Permohonan	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Merekam hasil pengisian Formulir Biodata Penduduk menggunakan aplikasi SIAK - Mencetak Kartu Keluarga KK - Menyerahkan berkas dan KK ke Petugas Pendukung Pelayanan - Melaporkan kepada ADB untuk melakukan SOP Penyiapan Database Kependudukan			Berkas Setelah di Verifikasi	2 Menit	Berkas yang siap di Input	
5.	- Memproses penandatanganan dan stempel KK - Mengirim berkas dan KK ke Kecamatan			Berkas yang siap di Input	2 Menit	Perekaman KTP-el	
6.	- Menerima KK dari Dinas Dukcapil - Menginformasikan kepada penduduk bahwa sudah bisa melakukan perekaman KTP-el			Perekaman KTP-el	1 Menit	Verifikasi Telunjuk Jari	
7.	- Menerima KK dari Petugas Kecamatan - Melanjutkan ke Tahapan Perekaman KTP-el			Verifikasi Telunjuk Jari	1 Menit	Validasi Hasil Perekaman	

E. Prosedur Pelayan Penerbitan KTP-el Pengganti (Salah Data)







1. Pelayanan di Tempat Pelayanan KTP-el Kecamatan/Kelurahan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan / Operator	Kepala Seksi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membawa berkas: - KTP-el yang salah data - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya				Fotokopi KK atau KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	
2.	Menyerahkan berkas ke Petugas pendukung Pelayanan: - KTP-el yang salah data - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya				Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas - Memverifikasi & Memvalidasi - Mencatat dalam buku harian - Menyampaikan ke Petugas Pelayanan Dinas Dukcapil Kab/Kota - Memberikan salinan permohonan ke penduduk				Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	- Menerima berkas - Memverifikasi & Memvalidasi - Mencatat dalam buku harian - Menyampaikan berkas ke Operator Dinas				Berkas Setelah di Verifikasi	2 Menit	Berkas yang siap di Input	
5.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung - Memperbaiki data yang salah melalui aplikasi SIAK - Mencetak KTP-el - Verifikasi data dalam chip - Menyerahkan berkas ke kepala seksi				Berkas yang siap di Input	3 Menit	Perekaman KTP-el	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan / Operator	Kepala Seksi	Kelengkapan	Waktu	Output	
6.	- Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan KTP-el dengan berkas - Menyerahkan KTP-el dan berkas kepada Petugas Pendukung Pelayanan				Perekaman KTP-el	2 Menit	Verifikasi Hasil Cetak KTP-el	
7.	- Menyerahkan KTP-el ke Petugas Pendistribusian KTP-el - Melakukan pengarsipan				Dokument KTP-el	1 Menit	Pengarsipan	
8.	- Menerima KTP-el dari Petugas Pendistribusian KTP-el disertai Berita Acara - Mengkonfirmasi penduduk untuk mengambil KTP-el				Dokument KTP-el	1 Menit	Berita Acara	
9.	- Menerima KTP-el dari Petugas Pendukung Pelayanan				Berita Acara	1 Menit	Tanda Terima	

E. Prosedur Pelayanan Penerbitan KTP-el Pengganti (Salah Data)

2. Pelayanan di Tempat Pelayanan KTP-el di Dinas Kabupaten/Kota

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan / Operator	Kepala Seksi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membawa berkas: - KTP-el yang salah data - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya				Fotokopi KK atau KTP non elektronik	2 Menit	Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	
2.	Menyerahkan berkas ke Petugas pendukung Pelayanan: - KTP-el yang salah data - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya				Berkas Permohonan dan fotokopi KK/KTP non elektronik	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas - Memverifikasi & Memvalidasi - Mencatat dalam buku harian				Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung - Memperbaiki data yang salah melalui aplikasi SIAK - Mencetak KTP-el - Verifikasi data dalam chip - Menyerahkan berkas ke kepala seksi				Berkas yang siap di Input	3 Menit	Perekaman KTP-el	
5.	- Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan KTP-el dengan berkas - Menyerahkan KTP-el dan berkas kepada Petugas Pendukung Pelayanan				Dokument KTP-el	1 Menit	Tanda Terima Petugas	
6.	- Menerima berkas dan KTP-el - Menyerahkan KTP-el ke Penduduk - Mengarsipkan berkas dan KTP-el yang salah				Tanda Terima Petugas	1 Menit	Pengarsipan dan Tanda Terima KTP-el	



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nomor SOP	30/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

BIDANG PENCATATAN SIPIL

Nama SOP

PELAYANAN AKTA PENCATATAN SIPIL

Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ketapang;
2. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2015 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
2. Terampil mengoperasikan komputer SIAK
3. Memahami tatacara penerbitan Akta Pencatatan Sipil

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
2. SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. SOP Pelayanan Akta Pencatatan Sipil
4. SOP Pelayanan Surat Keterangan Pindah
5. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP/Surat Keterangan Pindah
6. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Akta Catatan Sipil
7. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer dengan aplikasi SIAK
2. Sambungan Internet (Jarkomdat)
3. Lembar Disposisi, Blangko Akta, Register, Stempel, Buku Tanda Terima
4. Printer
5. ATK

Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan Akta Pencatatan Sipil

Pencatatan dan Pendataan

1. Kabid : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas)
2. Kasi : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas)
3. JFU : Buku Register

A. Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran







1. Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Umum (Sebelum Batas 60 Hari Setelah Kelahiran)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	<p>Membawa berkas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Permohonan - Surat Pengantar Kelahiran dari Dokter/Bidan/Penolong kelahiran - Fotokopi Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan - Fotokopi KTP Kedua Orang Tua/Wali/Pelapor - Fotokopi KTP 2 Orang Saksi - Fotokopi KK - Fotokopi Paspor/KITAS/KITAP bagi WNA - BA Kepolisian untuk anak yang tidak diketahui asal usulnya - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Atas Kelahiran, jika surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran tidak terpenuhi - SPTJM Kebenaran Sebagai Pasangan Suami Istri dalam hal akta nikah/kutipan akta perkawinan tidak terpenuhi 							Nomor Antrian dan Berkas Permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas dari pemohon - Verifikasi & Validasi - Mencatat dalam Buku Registrasi - Memberikan Salinan Permohonan - Menyerahkan berkas ke bagian Operator *) jika ada perubahan ada mengikuti SOP perubahan data 							Berkas Permohonan	5 Menit	Berkas Permohonan yang telah di Verifikasi dan Tanda Bukti penerimaan Berkas
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Mengentry data kedalam database SIAK - Mencetak Kutipan Akta Kelahiran - Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di cetak ke Kasi dan Kabid 							Berkas Permohonan yang telah di Verifikasi	3 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang telah dicetak
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima Berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan Kutipan Akta Kelahiran dengan berkas permohonan - Memberikan paraf pada Kutipan Akta Kelahiran yang Valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 							Kutipan Akta Kelahiran yang telah dicetak	5 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang telah di paraf oleh Kasi dan Kabid

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Kutipan Akta Kelahiran yang telah diparaf	1 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang telah ditandatangani
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel Kutipan Akta Kelahiran - Mencatat dalam buku registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Kutipan Akta Kelahiran yang telah ditandatangani	2 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Kutipan Akta Kelahiran - Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran ke Pemohon dengan tanda terima 						Kutipan Akta Kelahiran yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah	1 Menit	Tanda Bukti Terima

A. Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

2. Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terlambat (60 Hari Setelah Kelahiran)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Membawa berkas: - Formulir Permohonan - Surat Pengantar Kelahiran dari Dokter/Bidan/Penolong kelahiran anak - Fotokopi Akte Pemikahan - Fotokopi KTP Kedua Orang Tua - Fotokopi KTP 2 Orang Saksi - Fotokopi KK - Fotokopi Paspor/KITAS/KITAI bagi WNA - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Atas Kelahiran, jika surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran tidak terpenuhi - SPTJM Kebenaran Sebagai Pasangan Suami Istri dalam hal akta nikah/kutipan akta perkawinan tidak terpenuhi							Nomor Antrian dan Berkas Permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2.	- Menerima berkas dari pemohon - Verifikasi & Validasi - Meminta pemohon untuk membayar denda administrasi (jika terlambat melapor) *) jika ada perubahan ada mengikuti SOP perubahan data							Berkas Permohonan	3 Menit	Berkas Permohonan yang telah di Verifikasi
3.	- Membayar denda administrasi di loket - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan							Berkas Permohonan yang telah di Verifikas	2 Menit	Tanda Bukti Pembayaran denda administrasi
4.	- Menerima tanda bukti pembayaran denda administrasi - Mencatat dalam Buku Registrasi - Memberikan Sajian Permohonan - Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan							Tanda Bukti Pembayaran denda administrasi	5 Menit	Berkas Permohonan dan Tanda Terima
5.	- Mengentry data kedalam database SIAK - Mencetak Kutipan Akta Kelahiran - Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di cetak ke Kasi dan Kabid							Berkas Permohonan	3 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang telah dicetak
										

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima Berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan Kutipan Akta Kelahiran dengan berkas permohonan - Memberikan paraf pada Kutipan Akta Kelahiran yang Valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 							Kutipan Akta Kelahiran yang telah dicetak	5 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang telah di paraf oleh Kasi dan Kabid
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 							Kutipan Akta Kelahiran yang telah diparaf	1 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang telah ditandatangani
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel Kutipan Akta Kelahiran - Mencatat dalam Buku Registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 							Kutipan Akta Kelahiran yang telah ditandatangani	2 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah
9.	<ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Kutipan Akta Kelahiran - Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran ke Pemohon dengan tanda terima 							Kutipan Akta Kelahiran yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah	1 Menit	Tanda Bukti Terima

B. Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kematian

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Membawa berkas: - Formulir Permohonan - Surat Keterangan Kematian dari Dokter/Rumah Sakit/Paramedis - Surat Keterangan Kematian dari Desa - Fotokopi KTP - Fotokopi KK							Nomor Antrian dan Berkas Permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2.	- Menerima berkas dari pemohon dan mencatat dalam agenda pendaftaran - Verifikasi dan validasi berkas persyaratan permohonan - Mencatat dalam Buku Registrasi - Memberikan Sajian Permohonan - Menyerahkan berkas ke Operator							Berkas Permohonan	5 Menit	Berkas Permohonan yang telah di Verifikasi
3.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Mengentry data kedalam database SIAK - Mencetak Kutipan Akta Kematian - Menyerahkan Kutipan Akta Kematian yang telah di cetak ke Kasi dan Kabid							Berkas Permohonan yang telah di Verifikasi	3 Menit	Kutipan Akta yang telah dicetak
4.	- Menerima Berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan Kutipan Akta Kematian dengan berkas permohonan - Memberikan paraf pada Kutipan Akta Kematian yang Valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas							Kutipan Akta yang telah dicetak	5 Menit	Kutipan Akta yang telah di paraf oleh Kasi dan Kabid
5.	- Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan							Kutipan Akta yang telah diparaf	1 Menit	Kutipan Akta yang telah ditandatangani
6.	- Memproses stempel Kutipan Akta Kematian - Mencatat dalam Buku Registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan							Kutipan Akta yang telah ditandatangani	2 Menit	Kutipan Akta yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah
7.	- Menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Kutipan Akta Kematian - Menyerahkan Kutipan Akta Kematian ke Pemohon dengan tanda terima							Kutipan Akta yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah	1 Menit	Tanda Bukti Terima

C. Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	<p>Membawa berkas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Permohonan - Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari gereja/vihara/pura yang ditandatangani oleh pemuka agamanya masing-masing atau surat perkawinan penganut kepercayaan yang ditandatangani oleh pemuka penganut kepercayaan - Pas Photo 4X6 Suami Istri berdampingan sebanyak 5 Lembar - Fotokopi KTP dan KK Suami Istri - Surat Keterangan dari kepala desa/lurah - Fotocopy paspor bagi suami isteri warga negara asing <p>*)Jika persyaratan kurang maka di kembalikan ke pemohon</p>							Nomor Antrian dan Berkas Permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas dari pemohon dan mencatat dalam agenda pendaftaran - Verifikasi dan validasi berkas persyaratan permohonan - Meminta pemohon untuk membayar denda administrasi (jika terlambat melapor) <p>*) jika ada perubahan ada mengikuti SOP perubahan data</p>							Berkas Permohonan	1 Menit	Berkas Permohonan yang telah di Verifikasi
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Pemohon dan saksi menandatangani Register Akta Perkawinan dan membayar denda administrasi di loket - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 							Berkas Permohonan yang telah di Verifikas	2 Menit	Tanda Bukti Pembayaran denda administrasi
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima tanda bukti pembayaran denda administrasi - Mencatat dalam Buku Registrasi - Memberikan Salinan Permohonan 							Tanda Bukti Pembayaran Retribusi	5 Menit	Berkas Permohonan dan Tanda Terima
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Mengentry data kedalam database SIAK - Mencetak Draft Kutipan Akta Perkawinan - Menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan yang telah di cetak untuk diteliti dan di paraf Kasi dan Kabid 							Berkas Permohonan	3 Menit	Kutipan Akta Perkawinan yang telah dicetak
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima Berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan Kutipan Akta Perkawinan dengan berkas permohonan - Kasi dan Kabid memberikan paraf pada Kutipan Akta Perkawinan yang valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 							Kutipan Akta Perkawinan yang telah dicetak	5 Menit	Kutipan Akta Perkawinan yang telah di paraf oleh Kasi dan Kabid









No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Kutipan Akta Perkawinan yang telah diparaf	1 Menit	Kutipan Akta Perkawinan yang telah ditandatangani
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel Kutipan Akta Perkawinan - Mencatat dalam buku registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Kutipan Akta Perkawinan yang telah ditandatangani	2 Menit	Kutipan Akta Perkawinan yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah
9.	<ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Kutipan Akta Perkawinan - Menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan ke Pemohon dengan tanda terima 						Kutipan Akta Perkawinan yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah	1 Menit	Tanda Bukti Terima

D. Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Perceraian

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Membawa berkas: - Formulir Permohonan : - Salinan Putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap - Fotokopi KTP dan KK Suami Istri - Kutipan Akta Perkawinan *)Jika persyaratan kurang maka di kembalikan ke pemohon							Nomor Antrian dan Berkas Permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2.	- Menerima berkas dari pemohon dan mencatat dalam agenda pendaftaran - Verifikasi dan validasi berkas persyaratan permohonan - Meminta pemohon untuk membayar denda administrasi (jika pelaporan terlambat) *) jika ada perubahan ada mengikuti SOP perubahan data							Berkas Permohonan	1 Menit	Berkas Permohonan yang telah di Verifikasi
3.	- Pemohon dan saksi menandatangani Register Akta Perceraian dan membayar denda administrasi di loket - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan							Berkas Permohonan yang telah di Verifikas	2 Menit	Tanda Bukti Pembayaran denda administrasi
4.	- Menerima tanda bukti pembayaran denda administrasi - Mencatat dalam Buku Registrasi - Memberikan tanda bukti pendaftaran							Tanda Bukti Pembayaran Retribusi	5 Menit	Berkas Permohonan dan Tanda Terima
5.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Mengentry data ke dalam database SIAK - Mencetak Draft Kutipan Akta Perceraian - Menyerahkan Kutipan Akta Perceraian yang telah di cetak untuk diteliti dan di paraf Kasi dan Kabid							Berkas Permohonan	3 Menit	Kutipan Akta Perceraian yang telah dicetak
6.	- Menerima Berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan Kutipan Akta Perceraian sesuai permohonan - Kasi dan Kabid memberikan paraf pada Kutipan Akta Perceraian yang valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas							Kutipan Akta Perceraian yang telah dicetak	5 Menit	Kutipan Akta Perceraian yang telah di paraf oleh Kasi dan Kabid

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Kutipan Akta Perceraian yang telah diparaf	1 Menit	Kutipan Akta Perceraian yang telah ditandatangani
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel Kutipan Akta Perceraian - Mencatat dalam buku registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Kutipan Akta Perceraian yang telah ditandatangani	2 Menit	Kutipan Akta Perceraian yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah
9.	<ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Kutipan Akta Perceraian - Menyerahkan Kutipan Akta Perceraian ke Pemohon dengan tanda terima 						Kutipan Akta Perceraian yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah	1 Menit	Tanda Bukti Terima

E. Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Pengakuan Anak

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Membawa berkas: - Formulir Permohonan : - Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan - Surat Pengakuan Anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung - Fotokopi KTP dan KK Pemohon dan Kutipan Akta kelahiran *) Jika persyaratan kurang maka di kembalikan ke pemohon							Nomor Antrian dan Berkas Permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2.	- Menerima berkas dari pemohon dan mencatat dalam agenda pendaftaran - Verifikasi dan validasi berkas persyaratan permohonan - Meminta pemohon untuk membayar denda administrasi (jika pelaporannya terlambat) *) jika ada perubahan ada mengikuti SOP perubahan data							Berkas Permohonan	1 Menit	Berkas Permohonan yang telah di Verifikasi
3.	- Pemohon dan saksi menandatangani Register Akta Pengakuan Anak dan membayar denda administrasi di loket - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan							Berkas Permohonan yang telah di Verifikas	2 Menit	Tanda Bukti Pembayaran denda administrasi
4.	- Menerima tanda bukti pembayaran denda administrasi - Mencatat dalam Buku Registrasi - Memberikan Salinan Permohonan							Tanda Bukti Pembayaran denda Administrasi	5 Menit	Berkas Permohonan dan Tanda Terima
5.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Mengentry data kedalam database SIAK dan mencetak draft catatan pinggir akta kelahiran - Mencetak Kutipan Akta Pengakuan Anak - Menyerahkan Kutipan Akta Pengakuan Anak yang telah di cetak ke Kasi dan Kabid							Berkas Permohonan	3 Menit	Draft Catatan Pinggir Akta Kelahiran
6.	- Menerima berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan Kutipan Akta Pengakuan Anak dengan berkas permohonan - Kasi dan Kabid memberikan paraf pada Kutipan Akta Pengakuan Anak yang valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas							Kutipan Akta Pengakuan Anak yang telah dicetak	5 Menit	Kutipan Akta Pengakuan Anak yang telah di paraf oleh Kasi dan Kabid

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Pengakuan Anak yang telah diparaf 	1 Menit	<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Pengakuan Anak yang telah ditandatangani
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel Kutipan Akta Pengakuan Anak - Mencatat dalam buku registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Pengakuan Anak yang telah ditandatangani 	2 Menit	<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Pengakuan Anak yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah
9.	<ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Kutipan Akta Pengakuan Anak - Menyerahkan Kutipan Akta Pengakuan Anak ke Pemohon dengan tanda terima 						<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Pengakuan Anak yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah 	1 Menit	<ul style="list-style-type: none"> - Tanda Bukti Terima

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Penduduk	Petugas Pendukung Pelayanan	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Kutipan Akta Pengesahan Anak yang telah diparaf	1 Menit	Kutipan Akta Pengesahan Anak yang telah ditandatangani
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel Kutipan Akta Pengesahan Anak - Mencatat dalam buku registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Kutipan Akta Pengesahan Anak yang telah ditandatangani	2 Menit	Kutipan Akta Pengesahan Anak yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah
9.	<ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Kutipan Akta Pengesahan Anak - Menyerahkan Kutipan Akta Pengesahan Anak ke Pemohon dengan tanda terima 						Kutipan Akta Pengesahan Anak yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah	1 Menit	Tanda Bukti Terima



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nomor SOP
Tanggal Pembuatan
Tanggal Revisi
Tanggal Efektif
Disahkan oleh

31/OR-B/2017
08 Desember 2017
08 Desember 2019
01 Januari 2018
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Nama SOP

PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH

Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ketapang;
2. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
2. Terampil mengoperasikan komputer SIAK
3. Memahami tatacara penerbitan Surat Keterangan Pindah

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
2. SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. SOP Pelayanan Akta Catatan Sipil
4. SOP Pelayanan Surat Keterangan Pindah
5. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP/Surat Keterangan Pindah
6. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan Akta Catatan Sipil
7. SOP Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer dengan aplikasi SIAK
2. Sambungan Internet (Jarkomdat)
3. Buku Register
4. Printer
5. ATK
6. Lembar Disposisi

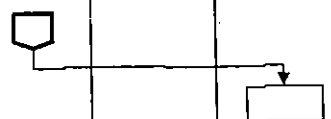
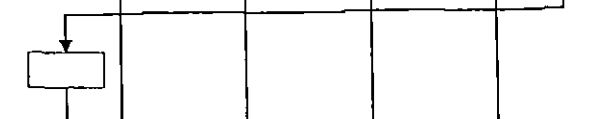

Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan penerbitan Surat Keterangan Pindah

Pencatatan dan Pendataan

1. Kabid : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas)
2. Kasi : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas)
3. JFU : Buku Register

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Penduduk	Front Office	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Membawa berkas: - Formulir Permohonan - Surat Keterangan dari RT/RW - Asli KK dan KTP-el - Fotokopi KK dan KTP-el							Nomor antrian dan Berkas Permohonan	2 Menit	Berkas Permohonan
2.	- Menerima berkas dari pemohon - Verifikasi & Validasi *) jika ada perubahan ada mengikuti SOP perubahan data							Berkas Permohonan	1 Menit	Berkas Permohonan yang telah diverifikasi
3.	- Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan									
4.	- Menerima tanda bukti pembayaran denda administrasi - Mencatat dalam Buku Registrasi - Memberikan Salinan Permohonan - Menyerahkan berkas ke bagian Operator							Berkas Permohonan yang telah diverifikasi dan tanda pembayaran retribusi	2 Menit	Berkas Permohonan dan Salinan Permohonan
5.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Mengentry data kedalam database SIAK - Menerbitkan Surat Keterangan Pindah - Menyerahkan Surat Keterangan Pindah yang telah di cetak ke Kasi dan Kabid							Berkas Permohonan dan Salinan Permohonan	3 Menit	Surat Keterangan Pindah yang telah di cetak
6.	- Menerima Berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan Surat Keterangan Pindah dengan berkas permohonan - Memberikan paraf pada Surat Keterangan Pindah yang Valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas							Surat Keterangan Pindah yang telah di cetak	2 Menit	Surat Keterangan Pindah yang telah di cetak dan di verifikasi

No.	Kegiatan	Penduduk	Front Office	Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
	Membawa berkas:									
7	- Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan							Surat Keterangan Pindah yang telah di cetak dan di verifikasi	1 Menit	Surat Keterangan Pindah yang telah di tandatangani
8	- Memproses stempel Surat Keterangan Pindah - Mencatat dalam buku registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan							Surat Keterangan Pindah yang telah di tandatangani	2 Menit	Surat Keterangan Pindah yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah
9	- Menginformasikan ke Pemohon untuk mengambil Surat Keterangan Pindah - Menyerahkan Surat Keterangan Pindah ke Pemohon dengan tanda terima							Surat Keterangan Pindah yang dicatat dalam buku registrasi dan stempel basah	1 Menit	Tanda Bukti Terima



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Nomor SOP	32/OR-B/2017
Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
Tanggal Revisi	08 Desember 2019
Tanggal Efektif	01 Januari 2018
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Nama SOP

Pembetulan KK / KTP-el / Surat Keterangan Pindah

Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ketapang;
2. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
2. Terampil mengoperasikan komputer SIAK
3. Memahami tatacara pembetulan KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah

Keterkaitan

1. SOP Penerbitan atau Perubahan Kartu Keluarga (KK/KK Pengganti)
2. SOP Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. SOP Penerbitan Akta Kelahiran
4. SOP Pemberian Surat Keterangan Pindah
5. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP/Surat Keterangan Pindah
6. SOP Penerbitan Akta Perkawinan
7. SOP Penerbitan Akta Perceraian

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer dengan aplikasi SIAK
2. Sambungan Internet (Jarkomdat)
3. Buku Register/Agenda
4. Printer
5. ATK


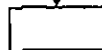

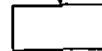

Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan pembetulan KK, KTPel dan Surat Keterangan Pindah

Pencatatan dan Pendataan


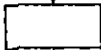
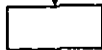


1. Kabid : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas)
2. Kasi : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas)
3. JFU : Buku Register

A. Prosedur Pelayan Perbaikan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) / KTP-el / Surat Keterangan Pindah (Salah Data)


No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterar	
		Penduduk	Operator/Petugas Pendukung Pelayanan	Operator/ Petugas Pendukung Pelayanan	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Membawa berkas: - KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah yang salah data - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya							Formulir Permohon dan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	2 Menit	Formulir Permohon dan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	
2.	Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan: - KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah yang salah data - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya							Formulir Permohon dan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas - Memverifikasi dan memvalidasi - Mencatat dalam buku harian							Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Memperbaiki data yang salah melalui aplikasi SIAK - Mencetak KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah - Menyerahkan berkas ke Kasi dan Kabid untuk di paraf							Berkas yang siap di Input	3 Menit	Pencetakan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	
											

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Penduduk	Operator/Petugas Pendukung Pelayanan	Operator/Petugas Pendukung Pelayanan	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas dari Operator/Petugas Pendukung Pelayanan - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan dengan berkas permohonan - Memberikan paraf pada berkas yang Valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 							Pencetakan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	2 Menit	Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah di verifikasi	
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses Penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 							Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah di verifikasi	1 Menit	Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah di tandatangani	
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel Basah - Mencatat dalam buku registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 							Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah di tandatangani	2 Menit	Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah Catat dan Stempel Basah	
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas - Menyerahkan KK/KTPeI/SKP yang telah dibetulkan ke Pemohon - Mengarsipkan berkas dan KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah yang salah 							Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah Catat dan Stempel Basah	1 Menit	Tanda Terima dan Arsip Berkas yang Salah	






B. Prosedur Pelayan Perbaikan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) / KTP-el / Surat Keterangan Pindah (Hilang)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Penduduk	Operator/Petugas Pendukung Pelayanan	Operator/Petugas Pendukung Pelayanan	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Membawa berkas: - Surat Keterangan Hilang KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah dari Kepolisian - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya							Formulir Permohon dan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	2 Menit	Formulir Permohon dan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	
2.	Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan: - Surat Keterangan Hilang KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah dari Kepolisian - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya							Formulir Permohon dan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas - Memverifikasi dan memvalidasi - Mencatat dalam buku harian							Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan - Memproses melalui aplikasi SIAK - Mencetak KK/KTP-el/Surat Keterangan Pindah - Menyerahkan berkas ke Kasi dan Kabid untuk di paraf (KK dan SKP)							Berkas yang siap di Input	3 Menit	Pencetakan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	
											

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Penduduk	Operator/Petugas Pendukung Pelayanan	Operator/Petugas Pendukung Pelayanan	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan/Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan dengan berkas permohonan - Memberikan paraf pada berkas yang valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 							Pencetakan KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah	2 Menit	Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah di verifikasi	
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 							Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah di verifikasi	1 Menit	Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah di tandatangani	
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel basah - Mencatat dalam buku registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 							Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah di tandatangani	2 Menit	Berkas KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah Catat dan Stempel Basah	
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas - Menyerahkan KK/KTP el/SKP ke Pemohon - Mengarsipkan berkas permohonan 							KK/KTP-el/ Surat Keterangan Pindah yang telah Catat dan Stempel Basah	1 Menit	Tanda Terima dan Arsip Berkas Permohonan	






 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL</p>	Nomor SOP	33/OR-B/2017
	Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
	Tanggal Revisi	08 Desember 2019
	Tanggal Efektif	01 Januari 2018
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	Nama SOP	
	Pembetulan Akta Pencatatan Sipil	
<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ketapang; Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang. 	<p>Kualifikasi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> Memahami tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Terampil mengoperasikan komputer SIAK Memahami tatacara penerbitan Akta Pencatatan Sipil 	
<p>Keterkaitan</p> <ol style="list-style-type: none"> SOP Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga (KK/KK Pengganti) SOP Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) SOP Penerbitan Akta Kelahiran SOP Pemberian Surat Keterangan Pindah SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP/Surat Keterangan Pindah SOP Penerbitan Akta Perkawinan SOP Penerbitan Akta Perceraian 	<p>Peralatan/Perlengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> Komputer dengan aplikasi SIAK Sambungan Internet (Jarkomdat) Lembar Disposisi, Blangko Akta, Register, Stempel, Buku Tanda Terima Printer ATK 	
<p>Peringatan</p> <p>Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan penumpukan berkas permohonan dan keterlambatan proses pembetulan Akta Pencatatan Sipil</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan</p> <ol style="list-style-type: none"> Kabid : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas) Kasi : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas) JFU : Buku Register 	

A. Prosedur Pelayan Perbaikan Pembuatan Akta Catatan Sipil (Salah Data)


No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Penduduk	Petugas Pendukung pelayanan/ Operator	Petugas Pendukung pelayanan/ Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	<p>Membawa berkas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Akta Catatan Sipil yang salah data - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya 							Formulir Permohonan dan Akta Catatan Sipil yang salah data	2 Menit	Formulir Permohonan dan Akta Catatan Sipil yang salah data	
2.	<p>Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Akta Catatan Sipil yang salah data - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya 							Formulir Permohonan dan Akta Catatan Sipil yang salah data	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas permohonan, mencatat dalam agenda pendaftaran dan memberikan tanda bukti pendaftaran - Memverifikasi/memvalidasi berkas permohonan 							Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan/Operator - Memperbaiki data yang salah melalui aplikasi SIAK - Mencetak Akta yang sudah diperbaiki - Menyerahkan berkas ke Kasi dan Kabid untuk di paraf 							Berkas yang siap di Input	3 Menit	Pencetakan	
											

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Penduduk	Petugas Pendukung pelayanan/ Operator	Petugas Pendukung pelayanan/ Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan dengan berkas permohonan - Memberikan paraf pada Akta Catatan Sipil yang valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 							Pencetakan Akta Catatan Sipil	2 Menit	Berkas Akta Catatan Sipil yang telah di verifikasi	
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Berkas Akta Catatan Sipil yang telah di verifikasi	1 Menit	Berkas Akta Catatan Sipil yang telah di tandatangani		
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses Stempel Basah - Mencatat dalam Buku Registrasi - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 						Berkas Akta Catatan Sipil yang telah di tandatangani	2 Menit	Berkas Akta Catatan Sipil yang telah Catat dan Stempel Basah		
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas - Menyerahkan Akta Catatan Sipil yang sudah dibetulkan ke Pemohon - Mengarsipkan berkas permohonan 						Akta Catatan Sipil yang telah dicatat dan stempel basah	1 Menit	Tanda Terima dan Arsip Berkas yang Salah		

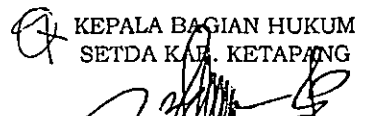
B. Prosedur Pelayan Perbaikan Pembuatan Akta Catatan Sipil (Hilang)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Penduduk	Petugas Pendukung pelayanan/ Operator	Petugas Pendukung pelayanan/ Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Membawa berkas: - Surat Keterangan Hilang Akta Catatan Sipil dari Kepolisian - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya							Formulir Permohonan dan Akta Catatan Sipil	2 Menit	Formulir Permohonan dan Akta Catatan Sipil	
2.	Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan: - Surat Keterangan Hilang Akta Catatan Sipil dari Kepolisian - Formulir permohonan - Fotokopi dokumen pendukung lainnya							Formulir Permohonan dan Akta Catatan Sipil	1 Menit	Berkas Pemohon	
3.	- Menerima berkas permohonan, mencatat dalam agenda pendaftaran dan memberikan tanda bukti pendaftaran - Memverifikasi/memvalidasi berkas permohonan							Berkas Pemohon	2 Menit	Berkas Setelah di Verifikasi	
4.	- Menerima berkas dari Petugas Pendukung Pelayanan/Operator - Mencetak Akta - Menyerahkan berkas ke Kasi dan Kabid untuk di paraf							Berkas yang siap di Input	3 Menit	Pencetakan Akta Catatan Sipil	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan		
		Penduduk	Petugas Pendukung pelayanan/ Operator	Petugas Pendukung pelayanan/ Operator	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output	
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima Berkas dari Operator - Meneliti dan mencocokkan hasil cetakan dengan berkas permohonan - Memberikan paraf pada Akta Catatan Sipil yang valid - Menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 							Pencetakan Akta Catatan Sipil	2 Menit	Berkas Akta Catatan Sipil yang telah di verifikasi		
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses penandatanganan - Menyerahkan berkas ke Petugas Pendukung Pelayanan 								Berkas Akta Catatan Sipil yang telah di verifikasi	1 Menit	Berkas Akta Catatan Sipil yang telah di tandatangani	
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses stempel basah - Mencatat dalam Buku Registrasi - Menyerahkan Akta Catatan Sipil ke Petugas Pendukung Pelayanan 								Berkas Akta Catatan Sipil yang telah di tandatangani	2 Menit	Berkas Akta Catatan Sipil yang telah Catat dan Stempel Basah	
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas - Menyerahkan Kutipan Akta Catatan Sipil ke Pemohon - Mengarsipkan berkas permohonan 								Kutipan Akta Catatan Sipil yang telah Catat dan Stempel Basah	1 Menit	Tanda Terima dan Arsip Berkas yang Salah	

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL</p>	Nomor SOP	34/OR-B/2017
	Tanggal Pembuatan	08 Desember 2017
	Tanggal Revisi	08 Desember 2019
	Tanggal Efektif	01 Januari 2018
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	Nama SOP	
	Pelayanan Pengaduan / Keluhan Pelanggan	
Dasar Hukum 1. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ketapang; 2. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.	Kualifikasi Pelaksana 1. Memahami tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil 2. Terampil mengoperasikan komputer SIAK	
Keterkaitan 1. SOP Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga (KK/KK Pengganti) 2. SOP Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. SOP Penerbitan Akta Kelahiran 4. SOP Pemberian Surat Keterangan Pindah 5. SOP Pelayanan Pembetulan atau Perbaikan KK/KTP/Surat Keterangan Pindah 6. SOP Penerbitan Akta Perkawinan 7. SOP Penerbitan Akta Perceraian	Peralatan/Perlengkapan 1. Komputer dengan aplikasi SIAK 2. Sambungan Internet (Jarkomdat) 3. Buku Agenda 4. Printer 5. ATK	
Peringatan Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib akan mengakibatkan pelayanan dan permasalahan administrasi kependudukan tidak dapat tertangani	Pencatatan dan Pendataan 1. Kabid : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas) 2. Kasi : Paraf pada lembar ke-2 (lembar untuk dinas) 3. JFU : Buku Register	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Pemohon	Bag. Tata Usaha	Pelaksana Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Memasukan Surat pengaduan ke bagian Tata Usaha	○						Surat Pengaduan	1 Menit	Surat Pengaduan
2	Menerima dan memasukan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan ke Kepala Dinas		□					Surat Pengaduan	1 Menit	Surat Masuk
3	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan						□	Surat Masuk	2 Menit	Disposisi ke Kabid
4	Menerima disposisi dari Kepala Dinas dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan					□		Disposisi ke Kabid	2 Menit	Disposisi ke Kasi
5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan				□			Disposisi ke Kasi	2 Menit	Surat Tugas
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat dalam buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat			□				Surat Tugas	5 Menit	Pengecekan Lokasi di sertai masukan dan saran
7	Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tebusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan			□				Pengecekan Lokasi di sertai masukan dan saran	20 Menit	Draft hasil pemeriksaan lapangan
8	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang				◇			Draft hasil pemeriksaan lapangan	2 Menit	Koreksi dalam Draft hasil pemeriksaan lapangan
9	Menelaah draft Final dan mengajukan ke Kepala Dinas					◇		Koreksi dalam Draft hasil pemeriksaan lapangan	2 Menit	Koreksi akhir dalam Draft hasil pemeriksaan lapangan
10	Menelaah, mengkoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft Final surat hasil pemeriksaan lapangan						◇	Koreksi akhir dalam Draft hasil pemeriksaan lapangan	2 Menit	Persetujuan dalam Draft Final hasil Pemeriksaan Lapangan
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya		○					Persetujuan dalam Draft Final hasil Pemeriksaan	2 Menit	Surat Tembusan


 KEPALA BAGIAN HUKUM
 SETDA KAB. KETAPANG
 EDY RADIANSYAH, SH, MH
 NIP. 19700617 2000031 001