



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI TENGAH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
Jl. N. DAULAY No. _____ Telp. (0631) 371436
P A N D A N 22611

KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

NOMOR : 503/1314/DPMPPPTSP/2019

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU**

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Tengah, maka perlu adanya Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Tengah;
- b. bahwa agar pelaksanaan pelayanan pengaduan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Tengah tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Tengah.

No	PARAF PENANGGUNG JAWAB
1	SEKRETARIS
2	KABID
3	SEKDI

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Yang Dirubah Terakhir Kali Dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
 7. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Tengah mempunyai Fungsi dan tujuan :

- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.

KETIGA : Standar Pelayanan Pengaduan meliputi :

- a. Definisi Pengaduan;
- b. Penanganan dan Jenis Pengaduan;
- c. Mekanisme Pengaduan;
- d. Diagram mekanisme pengaduan;
- e. Alur mekanisme pengaduan.

KEEMPAT : Bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan pembetulan sebagai mana mestinya.

KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pandan
Tanggal : 28 Agustus 2019

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN TAPANULI TENGAH**


**Drs. ERWIN MARPAUNG
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19631031 199203 1 002**

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Tengah tentang : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Nomor : 503/1314/DPMPPPTSP/2019
Tanggal : 2019

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN TAPANULI TENGAH

a. DEFINISI PENGADUAN

Pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perizinan atau penggunaan produk hukum izin.

b. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

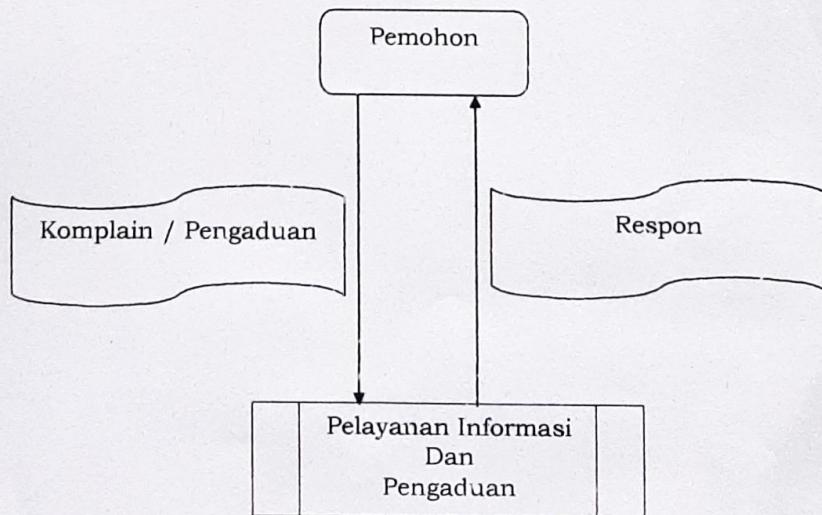
1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Tengah.
2. Penanganan pengaduan oleh DPMPPPTSP dilakukan oleh:
 - a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;
 - b. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;
 - c. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
 - d. Seksi Perizinan dan Non Perizinan
 - e. Bidang Perizinan dan Non Perizinan
 - f. Tim Teknis Perizinan;
 - g. Kepala DPMPPPTSP
3. Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:
 - a. Pengaduan Ringan :
 1. Pengaduan Ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.

- 2 Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi, Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan.
- b. Pengaduan Sedang :
 1. Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
 - 2 Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi, Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Seksi Perizinan dan Non Perizinan, Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Perizinan, dan Kepala DPMPPPTSP.
- c. Penanganan Pengaduan Berat :
 1. Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.
 - 2 Penyelesaian tindakan penanganan tidak hanya dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi, Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Seksi Perizinan dan Non Perizinan, Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Perizinan, dan Kepala DPMPPPTSP, tapi juga memerlukan kewenangan Kepala Daerah, Sekretaris Daerah dengan keterlibatan instansi/SKPD terkait yang dalam hal ini memiliki peran serta dalam proses perizinan dan non perizinan.

c. MEKANISME PENGADUAN

NO	URAIAN	JANGKA WAKTU RESPON
1.	Pengaduan Langsung Melalui telepon/fax atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani.	Ringan : 3 Hari Kerja Sedang : 7 Hari Kerja
2.	Pengaduan Tidak Langsung Menuliskan pengaduan melalui email, website atau Mengisi buku pengaduan, formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke Kotak yang tersedia.	Berat : 15 Hari Kerja

d. DIAGRAM MEKANISME PENGADUAN



e. ALUR MEKANISME PENGADUAN

