

S O P

(STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

PENGADUAN MASYARAKAT



**DINAS PENANANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWA
TAHUN 2021**



**PEMERINTAH KABUPATEN KONAWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. KONAWA**

Alamat : Jl. Sao-Sao No. 28 Kel. Inolobungadue Telp/Fax. (0408) 2421761

U N A A H A

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KONAWA
NOMOR : 08 TAHUN 2021**

**TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) KABUPATEN KONAWA**

KEPALA DINAS,

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terhadap masyarakat dan pelaku usaha yang cepat dan efisien dan terpadu, maka perlu adanya standar operasional penanganan pengaduan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan;

b. Bahwa agar pelaksanaan penanganan pengaduan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b diatas perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Konawe;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah TK.II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan (Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 1822);

2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara republik Indonesia tahun 2007 Nomor 67, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

4. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4846);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Nomor: 5578);

7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
 14. Peraturan Bupati Konawe Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penertiban Perizinan Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu.
 15. Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Konawe;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Konawe Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kab. Konawe.
- KESATU : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan dan NonPerizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe mempunyai fungsi dan tujuan :
- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat dan pelaku usaha untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. Memberikan kapasitas dalam penanganan pengaduan masyarakat;
- KETIGA : Standar Penanganan Pengaduan Meliputi :
- a. Definisi Pengaduan;

- b. Penanganan dan Jenis Pengaduan;
- c. Mekanisme Pengaduan;
- d. Alur mekanisme Pengaduan;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di : Unaaha
Pada Tanggal : 12 Januari 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PTSP KAB. KONAWE

Ir. H. BURHAN, M.Si

Pembina Utama Muda, Gol. IV/c
NIP.19640907 199201 1 011

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth;

1. Bupati Konawe (sebagai laporan) di Unaaha;
2. Ketua DPRD Kabupaten Konawe di Unaaha;
3. Kepala Inspektorat Daerah Kabupaten Konawe di Unaaha;
4. Kepala BPKAD Kabupaten Konawe di Unaaha
5. Arsip.

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Konawe Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe;

NOMOR : 08 / 2021

TANGGAL : 12 / 01 / 2021

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) KABUPATEN KONAWAWE**

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 Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe.
2. Penanganan Pengaduan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan oleh :
 - a. Petugas Locket Pengaduan.
 - b. Seksi Pengawasan dan Pengaduan.
 - c. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
 - d. Bidang Pelayanan Perizinan.
 - e. Bidang Pengendalian dan Pengawasan.
 - f. Tim Teknis Perizinan.
 - g. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Penanganan Pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:
 - a. Pengaduan Ringan :
 - Pengadua ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
 - Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Locket Pengaduan, Seksi Pengawasan dan Pengaduan, Bidang Pengendalian dan Pengawasan.
 - b. Pengaduan Sedang :
 - Pengaduan sedang adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
 - Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Locket Pengaduan, Seksi Pengawasan dan Pengaduan, Bidang Pengendalian dan Pengawasan, Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Bidang Pelayanan Perizinan, Tim Teknis Perizinan, dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 - c. Penanganan Pengaduan Berat :
 - Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.
 - Penyelesaian tindakan penanganan di lakukan oleh petugas Locket Pengaduan, Seksi Pengawasan dan Pengaduan, Bidang Pengendalian dan Pengawasan, Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Bidang Pelayanan Perizinan, Tim Teknis

Perizinan, dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta memerlukan kewenangan Kepala Daerah, Sekretaris Daerah dengan keterlibatan instansi /SKPD terkait yang dalam hal ini memiliki peran serta dalam proses perizinan dan non perizinan.



**PEMERINTAH KABUPATEN KONAWE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. KONAWE**

Alamat : Jl. Sao-Sao No. 28 Kel. Inolobungadue Telp/Fax. (0408) 2421761

U N A A H A

FORMAT ISIAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO. REGISTRASI :

- A. DATA PENGADU** :
- 1. Nama Lengkap yang Mengadu :
- 1.1 Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
- 1.2 Usia/Umar :
- 1.3 Agama :
- 1.4 Pendidikan :
- 1.5 Pekerjaan/Jabatan :
- 1.6 Alamat :
- 1.6.1. Desa/Kel. :
- 1.6.2. Kecamatan :
- 2. Bidang Usaha yang dilaporkan :
- 2.1 Jinis Pengaduan :
- 3. No. Telpon/No. Hp Pengadu :
- 4. No. Identitas Pribadi :
- 4.1.No.KTP/No.SIM/Identitas lainnya :
- 5. Pekerjaan/Jabatan :
- 6. Jenis Izin/Izin Rekomendasi :
- 7. Lampiran Pengaduan :
- 7.1KTP/KK :
- 8. Urain Singkat Isi Pengaduan :
- 9. Ket/Saran/Tindak Lanjut/Solusi yang diharapkan/Lain-lainnya :

- B. DATA YANG TELAPOR** :
- 1. Nama :
- 2. Alamat :

- C. Gambar Lokasi/Tempat Usaha** : Terlampir

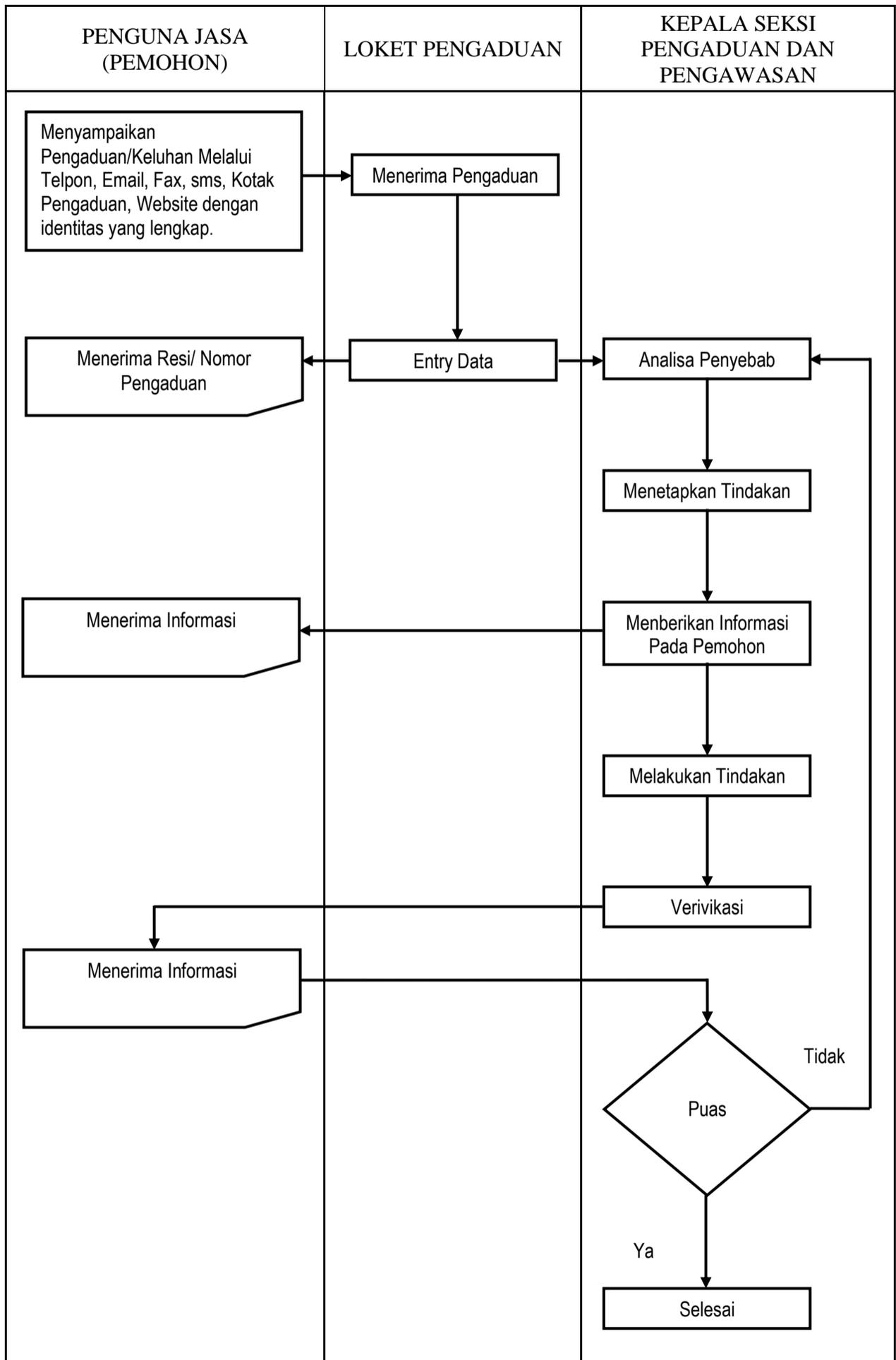
	<p>Unaaha,</p> <p><u>Yang Melakukan Pengaduan</u></p> <p>.....</p>
--	--

C. MEKANISME PENGADUAN

NO	URAIAN	JANGKA WAKTU RESPON
1.	Pengaduan Langsung Melalui Telpon/Fax, atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi formulir 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 formulir pengaduan dan memasukkannya ke kotak yang tersedia.	Berat : 15 Hari Kerja

E. ALUR MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

**MEKANISME PENGADUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWA**



LAMPIRAN FOTO KOTAK PENGADUAN

