



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN  
NOMOR : 037 TAHUN 2019**

**T E N T A N G**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN TAHUN 2019**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

- Menimbang :**
- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
  - b. bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik dan perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - c. bahwa penyelenggara wajib menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku, dan wajib berpedoman pada prinsip independen, tidak diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, b, dan c di atas, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2018.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55870 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Musi Banyuasin(Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2016 Nomor 9);
12. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 67 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2016 Nomor 77);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2019;
14. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Tahun 2019.

## MEMUTUSKAN

**Menetapkan**  
**KESATU**

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2019.

**KEDUA**

Memberlakukan Standard Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat;

**KETIGA**

Standard Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat sebagaimana terlampir;.

**KEEMPAT**

Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.


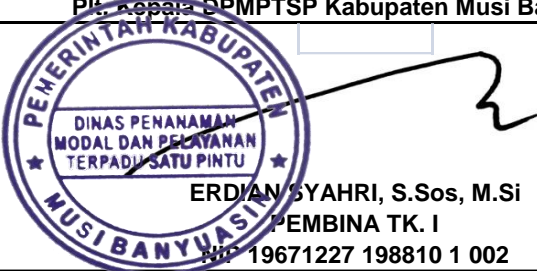
**DITETAPKAN DI : SEKAYU**  
**PADA TANGGAL : JANUARI 2019**



**Pt. KEPALA DINAS**

**EDIAN SYAHRI S.Sos., M.Si**  
**PEMBINA TINGKAT I**  
**NIP. 19671227 198810 1 002**

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 NOMOR : 039 TAHUN 2019  
 TANGGAL : 22 JANUARI 2019  
 TENTANG : Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan  
 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
 Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2019**

 <p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH        KABUPATEN MUSI BANYUASIN        DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN        TERPADU SATU PINTU</b></p>	Nomor SOP : Tanggal Pembuatan : Tanggal Revisi : Tanggal Efektif :
	Disahkan oleh <b>Pjt. Kepala DPMPTSP Kabupaten Musi Banyuasin</b>  <b>ERDIAN SYAHRI, S.Sos, M.Si          PEMBINA TK. I          NIP. 19671227 198810 1 002</b>
<b>BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN</b>	<b>Nama SOP    Pengelolaan Pengaduan</b>
<b>Dasar Hukum</b> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	<b>Kualifikasi pelaksana</b> 1. Memiliki kecakapan dan kemampuan dalam pengelolaan pengaduan 2. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pengaduan 3. Mengetahui Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan Perizinan dan Non Perizinan 4. Memiliki ketelitian dan keterampilan dalam menggunakan komputer
<b>Keterkaitan</b> 1. Tim Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin	<b>Peralatan/perlengkapan</b> 1. Form pengaduan, kotak saran, sms, telepon, email dan website 2. Komputer dan printer 3. Alat Tulis Kantor
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b> SOP disimpan dengan rapi dalam bentuk hard copy atau soft copy

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN / KELUHAN**

KLASIFIKASI SASARAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	STANDAR BIAYA	WAKTU
1	2	3	4	5
<b>Pengaduan yang berhubungan dengan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta Penanaman Modal</b>	Pengaduan harus dilengkapi dengan : 1 Nama dan alamat lengkap 2 Foto copy KTP 3 Nomor Telp / Hp	1 Pengadu mengajukan bisa melalui : - Langsung datang ke DPMPTSP - SMS/Telp No. 0714-322016 / 0821 821 26 115 - Email : dpmpmuba@gmail.com - Website : dpmpmuba.mubakab.go.id - Kotak pengaduan 2 Petugas pengaduan membukukan & Registrasi 3 Memverifikasi / menganalisa pengaduan : Menentukan pengaduan tsb perlu diteruskan ke Kadis atau dapat langsung diberi tanggapan 4 Penyusunan hasil tanggapan / rekomendasi 5 Penyampaian hasil tanggapan	-	3 Hari sejak diterima Pengaduan baik datang langsung, surat, telp, sms, e-mail, website dan kotak pengaduan



Pit. KEPALA DINAS

**ERDIAN SYAHRI S.Sos., M.Si**  
**PEMBINA TINGKAT I**  
**NIP. 19671227 198810 1 002**

**PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN/KELUHAN**

**Input** : Pengaduan/Keluhan  
**Output** : Tanggapan atau Jawaban Resmi  
**Consumer** : Masyarakat Umum/Instansi dalam Kabupaten Musi Banyuasin

BAGAN ALUR				URAIAN KEGIATAN	KET
PENGADU	PETUGAS PENGELOLAAN PENGADUAN	TIM PENGELOLAAN PENGADUAN/KELUHAN	KEPALA DINAS		
1	2	3	4	5	6
<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Datang Langsung, Email, Kotak Pengaduan, Telp, Sms, Fax dan Website]     Step1 --&gt; Step2[Petugas Menerima dan Menregistrasikan]     Step2 --&gt; Decision{Sesuai}     Decision -- S --&gt; Step3[Memverifikasi / Menganalisa Pengaduan]     Decision -- TS --&gt; Step2_1[Dibukukan dan Diagendakan]     Step3 --&gt; Step4[Menyetujui Draf Tanggapan]     Step4 --&gt; Step5[Hasil Tanggapan/ Jawaban]     Step5 --&gt; Step6[Menandatangani Tanggapan]     Step6 --&gt; Step7[Mengagendakan dan Menyampaikan]     Step7 --&gt; Step8[Pengadu Menerima Surat/Hasil Tanggapan]     Step8 --&gt; End([Selesai])     </pre>	<p>Petugas Menerima dan Menregistrasikan</p> <p>Sesuai</p> <p>TS</p> <p>Dibukukan dan Diagendakan</p>	<p>Memverifikasi / Menganalisa Pengaduan</p> <p>Hasil Tanggapan/ Jawaban</p> <p>Mengagendakan dan Menyampaikan</p>	<p>Menyetujui Draf Tanggapan</p> <p>Menandatangani Tanggapan</p>	<p>1 Pengaduan masuk melalui email, pos surat yang langsung ditujukan ke alamat instansi telepon / fax / sms, kotak pengaduan dan website DPMPSTP</p> <p>2 Petugas Pengelolaan Pengaduan Meneliti Identitas pengaduan serta mendaftarkan pengaduan                      - Jika memenuhi persyaratan maka pengaduan diteruskan kepada tim pengelolaan pengaduan                      - Jika tidak memenuhi maka dibukukan &amp; diarsipkan</p> <p>3 Tim Pengelolaan Pengaduan mengadakan Rapat dalam rangka memverifikasi / menganalisa pengaduan                      - Apabila perlu tanggapan Kadis, maka dibuatkan draf tanggapan sebagai pertimbangan</p> <p>4 Kadis mempelajari dan memberikan pertimbangan atas draf tanggapan tersebut</p> <p>5 Tim Pengelolaan Pengaduan membuat secara tertulis hasil Tanggapan / Jawaban yang ada</p> <p>6 Kepala Dinas Menyetujui/Menandatangani terhadap tanggapan tersebut dan selanjutnya diteruskan Tim Pengelolaan Pengaduan</p> <p>7 Mengagendakan, Mengarsipkan dan menyampaikan tanggapan kepada pengadu</p> <p>8 Pengadu Menerima Tanggapan atas pengaduan/keluhan</p>	<p>3 Hari Kerja</p>