



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : 074 TAHUN 2020**

T E N T A N G

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MUSI BANYUASIN
TAHUN 2020**

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

- Menimbang :**
- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparaturnya 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 mengadakan 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 dimaksud 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4846);
 2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
 3. Undang-Undang RI.....

3. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara RI 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 menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara RI Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara RI Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
9. 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);
10. 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);

M E M U T U S K A N

**Menetapkan
KESATU**

- : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin.

KEDUA...

- KEDUA** : Memberlakukan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat.
- KETIGA** : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat sebagaimana terlampir pada bagian akhir keputusan ini.
- KEEMPAT** : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 037 Tahun 2019 dinyatakan tidak berlaku lagi
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila ada kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan dan diatur kembali sebagaimana mestinya.

**Ditetapkan di Sekayu
pada tanggal 24 Januari 2020**

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



**ERDIAN SYAHRI, S.Sos., M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19671227 198810 1 002**

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 NOMOR : 074 TAHUN 2020
 TANGGAL : 24 JANUARI 2020
 TENTANG : Standar Operasional Prosedur Penanganan
 Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas
 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
 Pintu Kabupaten Musi Banyuasin**

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p>	Nomor SOP : 1
	Tanggal Pembuatan : 24 Januari 2020
	Tanggal Revisi : 24 Januari 2020
	Tanggal Efektif : 24 Januari 2020
	Disahkan oleh Kepala DPMPPTSP Kabupaten Musi Banyuasin  ERDIAN SYAHRI, S.Sos., M.Si. PEMBINA UTAMA MUDA NIP 19671227 198810 1 002
BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN	Nama SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Kualifikasi pelaksana 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
Keterkaitan 1. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin	Peralatan/perlengkapan 1. Form pengaduan, kotak saran dan pengaduan, sms, telepon, <i>email</i> dan <i>website</i> 2. Komputer dan printer 3. Alat Tulis Kantor
Peringatan	Pencatatan dan pendataan 1. 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
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

JENIS PELAYANAN	MASA BERLAKU	PEMBERI PERTIMBANGAN	DASAR HUKUM	MAKSUD DAN TUJUAN	KLASIFIKASI SASARAN	PROSEDUR	PERSYARATAN	STANDAR BIAYA	WAKTU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	-	Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Maksud : - Merespon keluhan baik dari masyarakat dan - Membuktikan benar tidaknya hal yang diadukan - menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai mekanisme yang berlaku Tujuan : - Untuk menjaga citra & wibawa DPMPPTSP Kab. - Untuk memberikan jaminan kepada keluhan mereka diperhatikan - Untuk meningkatkan & memelihara kepercayaan masyarakat terhadap DPMPPTSP	Pengaduan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik di bidang Perizinan dan Non Perizinan serta Penanaman Modal	Terlampir	Terlampir	-	3 Hari



Kepala DPMPPTSP Kabupaten Musi Banyuasin,

ERHAN SYAHRI, S.Sos., M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 19671227 198810 1 002

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

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

KLASIFIKASI SASARAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	STANDAR BIAYA	WAKTU
1	2	3	4	5
Pengaduan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik di bidang Perizinan dan Non Perizinan serta Penanaman Modal	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 di Nomor 082182126115 - Telepon di Nomor 0714-322016 - Email : <i>dpmptspmuba@gmail.com</i> - Website : <i>dpmptsp.mubakab.go.id</i> - Kotak saran dan 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 / rekomondasi 5 Penyampaian hasil tanggapan	-	3 Hari sejak diterima Pengaduan baik datang langsung, surat, telp, sms, <i>e-mail</i> , <i>website</i> dan kotak pengaduan

Kepala DPMPTSP Kabupaten Musi Banyuasin,

ERDIAN SYAHRI, S.Sos., M.Si.
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP 19671227 198810 1 002

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

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]) --> Step1[Datang Langsung, Email, Kotak Pengaduan, Telp, Sms, Fax dan Website] Step1 --> Step2[Petugas Menerima dan Menregistrasikan] Step2 --> Decision{Sesuai} Decision -- S --> Step3[Memverifikasi / Menganalisa Pengaduan] Decision -- TS --> Step2_1[Dibukukan dan Diagendakan] Step3 --> Step4[Menyetujui Draf Tanggapan] Step4 --> Step5[Menandatangani Tanggapan] Step5 --> Step6[Mengagendakan dan Menyampaikan] Step6 --> Step7[Pengadu Menerima Surat/Hasil Tanggapan] Step7 --> End([Selesai]) </pre>				<p>1 Pengaduan masuk melalui surat yang langsung ditujukan ke alamat instansi, telepon, sms, kotak saran dan pengaduan, e-mail dan website DPMPSTP Kabupaten Musi Banyuasin</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 & 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>	3 Hari Kerja