



**PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jln. D. I. Panjaitan No. 375 Kotamobagu ☎ 0434-22810, Fax. 0434-22810 KOTAMOBAGU 95712  
<https://dpmptsp.kotamobagukota.go.id> e-mail : dmptsp.kk@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA KOTAMOBAGU**

**NOMOR : 09.b TAHUN 2020**

**T E N T A N G**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN  
DAN NON PERIZINAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA KOTAMOBAGU**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA KOTAMOBAGU,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada pelaku usaha dan calon investor perlu diatur tentang system prosedur pelayanan pengaduan perizinan agar dapat kepuasan pelayanan perizinan dapat berjalan optimal dan berkesinambungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan public (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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;
5. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibidang Penanaman Modal;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 13 tahun 2009 tentang pedoman peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan;
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 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan pada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KOTAMOBAGU TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN

KESATU : Maksud dari keputusan ini adalah memberikan pedoman serta acuan dalam pelayanan pengaduan perizinan, sehingga seluruh proses dapat dilaksanakan melalui prosedur yang

seluruh proses dapat dilaksanakan melalui prosedur yang benar, tepat sasaran, efektif dan efisien dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan;

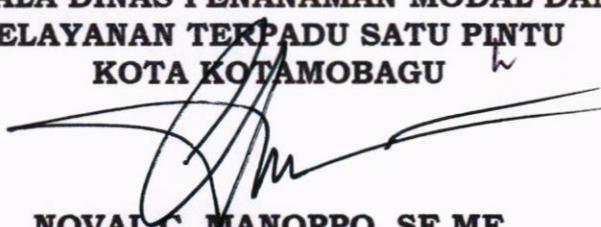
- KEDUA : Standar Pelayanan meliputi :
- a. Definisi Pengaduan
  - b. Penanganan dan Jenis Pengaduan
- KETIGA : Tata cara atau mekanisme pengaduan ke dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu :
1. Pengaduan secara lisan :
    - a. melalui website [dpmpts.kotamobagukota.go.id/scp](http://dpmpts.kotamobagukota.go.id/scp)
    - b. melalui telephone dan *Short Message Service* (SMS)
    - b. datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai jam pelayanan yaitu :
      - senin s/d Kamis Pukul 07.30 s/d 17.00
      - istirahat pukul 11.45 s/d 12.45
      - khusus hari jumat pukul 07.30 s/d 11.00
  2. Pengaduan secara tertulis :
    - a. Menyampaikan surat pengaduan (formulir terlampir) yang di tujukan kepada pimpinan dalam hal ini kepada Dinas PMPTSP kota kotamobagu dengan di antar langsung.
    - b. Melalui kotak pengaduan/saran dengan mengisi formulir pengaduan masyarakat yang tersedia di front office di kantor Dinas PMPTSP kota kotamobagu.
- KEEMPAT : Mekanisme penyampaian pengaduan pemohon mengajukan pengaduan atau keluhan yang diterima oleh *Front Office* (FO) untuk selanjutnya diteruskan ke unit yang menangani pelayanan dan pengaduan untuk di analisa dan ditindak lanjuti sesuai dengan permasalahannya. Sedangkan pengaduan yang disampaikan konsumen/pemohon melalui SMS atau *internet/website*, pada prinsipnya hampir sama hanya pengaduan akan masuk melalui *SMS gateway* dan selanjutnya diproses dan ditangani oleh unit terkait untuk selanjutnya dilakukan penyelesaian masalah. dan semua bentuk pengaduan yang masuk harus secara jelas menerangkan identitas pengadu agar petugas dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan tersebut.
- KELIMA : Alur penanganan pengaduan :
1. DPM-PTSP akan menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat baik lisan, tertulis ataupun secara online;

2. DPM-PTSP akan memberikan penjelasan sesuai dengan kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan kepada pengguna layanan yang melakukan pengaduan;
3. DPM-PTSP akan memberikan tanda terima, jika pengaduan di ajukan secara tertulis dan DPM-PTSP hanya akan menindaklanjuti pengaduan yang mencantumkan identitas pelapor / pengadu.

- KEENAM** : Masalah dinyatakan selesai, apabila pengadu menyatakan demikian dengan mengacu pada panduan yang ada dengan waktu standar pelayanan pengaduan adalah 2 hari kerja atau paling lama 10 hari kerja, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengaduan masyarakat, secara tepat dan cepat. dalam hal masalah dinyatakan selesai maka harus dilengkapi dengan bukti pendukung dan Berita Acara (BA) penyelesaian.
- KETUJUH** : SOP sebagaimana dimaksud pada diktum kedua (2), ketiga (3), Keempat (4), Kelima (5) terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari SK ini.
- KEDELAPAN** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

ditetapkan di : kotamobagu  
pada tanggal : 06 januari 2020

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA KOTAMOBAGU**

  
**NOVAL C. MANOPPO, SE.ME**

Pembina Tkt I

NIP: 19830819 200212 1 003

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu tentang :

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Nomor : DPMPTS-KK /SOP/09.b/I/2020

Tanggal : 06 Januari 2020

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA KOTAMOBAGU**

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 Kota Kotamobagu

2. Penanganan pengaduan oleh Dinas PMPTSP 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. Kepala Dinas PMPTSP

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, dan kepala Dinas PMPTSP.

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 dan kepala dinas PMPTSP. 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.

Lampiran I  
 Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu  
 Nomor : 04 Tahun 2020  
 Tanggal : 06 Januari 2020  
 Tentang : Standart Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas  
 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
 PENGADUAN**

NO	Uraian Prosedur	Pelaksanaan					Mutu Buku			Ket
		Masyarakat	Kepala Dinas	Bidang Perizinan	Bidang Pengaduan	Pelaksana/SKPD Teknis	Kelengkapan	Wkt	Output	
1	Masyarakat mengajukan Pengaduan, melalui laporan langsung, kotak pengaduan, telepon, SMS, website						- Kertas	15 Menit		
2	Menerima Pengaduan Masyarakat						- Kertas - Polpen	2 Jam		
3	Untuk menganalisa penyebab Masalah Melibatkan Bidang yang terkait						- -	1 Hari		
4	Melakukan tindakan dan verifikasi dilapangan						-	1 Hari		
5	Membuat Kesimpulan atau laporan hasil peninjauan Lapangan						- Kertas - Polpen - Komputer	30 menit		
6	Melaporkan hasil peninjauan Dilapangan						- Kertas - Komputer - Printer	30 menit	Laporan	
7	Tanggapan/Tindak lanjut Penyelesaian							1 Hari	Laporan Hasil	

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA KOTAMOBAGU**

**NOVAL V. MANOPPO, SE.ME**

Pembina Tkt I  
 NIP: 19830819 200212 1 003