



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

Jalan Bupati Oesman Bakar Kel.Serasan Jaya Kec. Sekayu (0714) 322016
Sekayu 30711
Email: dpmpmuba@gmail.com Website: www.dpmpmuba.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : 068 /KPTS/DPMPMUBA/2022

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 2022

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 menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan perlu mendapatkan pelayanan 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, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2022.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di

Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

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 Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

11. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin, sebagaimana telah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 9);
12. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun Anggaran 2021 Nomor 16);
13. Peraturan Bupati Nomor 263 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 263);
14. Peraturan Bupati Nomor 295 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 295);
15. Peraturan Bupati Nomor 241 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2022 (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 241);


MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- KESATU** : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin;
- KEDUA** : Memberlakukan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

- KETIGA : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 036 Tahun 2021 dinyatakan tidak berlaku lagi
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila ada kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan dan diatur kembali sebagaimana mestinya.


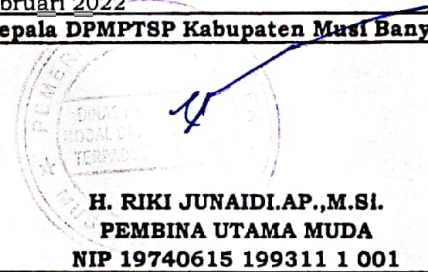
Ditetapkan di Sekayu
pada tanggal 16 Februari 2022

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



H. RIKI JUNAIDI, AP., M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19740615 199311 1 001

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 NOMOR : 08 TAHUN 2022
 TANGGAL : 16 Februari 2022
 TENTANG : Standar Operasional Prosedur Penanganan
 Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman
 Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
 Musi Banyuasin

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p>	Nomor SOP : 1
	Tanggal Pembuatan : Februari 2022
	Tanggal Revisi : Februari 2022
	Tanggal Efektif : Februari 2022
	Disahkan oleh Kepala DPMPPTSP Kabupaten Musi Banyuasin
	 <p>H. RIKI JUNAIDI.AP.,M.SI. PEMBINA UTAMA MUDA NIP 19740615 199311 1 001</p>
	Nama SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 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	Peralatan/perengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form pengaduan, kotak saran dan pengaduan, sms, telepon, email dan website 2. Komputer dan printer 3. Alat Tulis Kantor
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP disimpan dengan rapi dalam bentuk hard copy atau soft copy

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

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

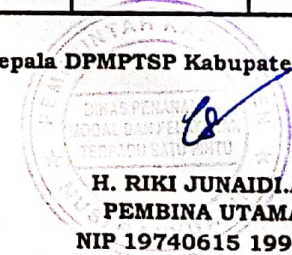
BAGAN ALUR				URAIAN KEGIATAN	KET
PENGADU	PETUGAS PENGELOLAAN PENGADUAN	TIM PENGELOLAAN PENGADUAN/KELUHAN	KEPALA DINAS		
1	2	3	4	5	6
<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Datang Langsung, Email, Kotak Pengaduan, Telp, Sms, Fax dan Website] Step1 --> Step2[Petugas Menerima dan Menregistrasikan] Step2 --> Decision{Sesuai} Decision -- S --> Step3[Memverifikasi / Menganalisa Pengaduan] Decision -- TS --> Step2_1[Dibukukan dan Diagendakan] Step3 --> Step4[Menyetujui Draft Tanggapan] Step4 --> Step5[Menandatangani Tanggapan] Step5 --> Step6[Mengagendakan dan Menyampaikan] Step6 --> Step7[Pengadu Menerima Surat/Hasil Tanggapan] Step7 --> End([Selesai]) </pre>	<p>Petugas Menerima dan Menregistrasikan</p> <p>Sesuai</p> <p>Dibukukan dan Diagendakan</p>	<p>Memverifikasi / Menganalisa Pengaduan</p> <p>Hasil Tanggapan/ Jawaban</p> <p>Mengagendakan dan Menyampaikan</p>	<p>Menyetujui Draft Tanggapan</p> <p>Menandatangani Tanggapan</p>	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika memenuhi persyaratan maka pengaduan diteruskan kepada tim pengelolaan pengaduan - Jika tidak memenuhi maka dibukukan & diarsipkan <p>3 Tim Pengelolaan Pengaduan mengadakan Rapat dalam rangka memverifikasi / menganalisa pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila perlu tanggapan Kadis, maka dibuatkan draf tanggapan sebagai pertimbangan <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>

**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	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 	<p>Maksud :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merespon keluhan baik dari masyarakat dan instansi lain - Membuktikan benar tidaknya hal yang diadukan - menyelesaikan penanganan pengaduan mekanisme yang berlaku <p>Tujuan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk menjaga citra & wibawa DPMPPTSP - Untuk memberikan jaminan kepada keluhan mereka diperhatikan - Untuk meningkatkan & memelihara kepercayaan masyarakat terhadap DPMPPTSP 	Pengaduan yang berhubungan dengan Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko dan Non Perizinan	Terlampir	Terlampir	-	3 Hari

Kepala DPMPPTSP Kabupaten Musi Banyuasin,



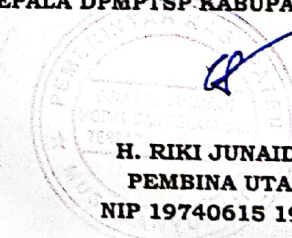
H. RIKI JUNAIDI, AP., M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 19740615 199311 1 001

**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
<p>Pengaduan yang berhubungan dengan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan</p>	<p>Pengaduan harus dilengkapi dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nama dan alamat lengkap 2 Foto copy KTP 3 Nomor Telp / Hp 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pengadu mengajukan bisa melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Langsung datang ke DPMTSP - SMS di 082175449362 dan 082182126115 - Telepon di Nomor 0714-322016 - Email : dpmtspmuba@gmail.com - Website : dpmtsp.mubakab.go.id - 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 / rekomendasi 5 Penyampaian hasil tanggapan 	<p>-</p>	<p>3 Hari sejak diterima Pengaduan baik datang langsung, surat, telp, sms, e-mail, website dan kotak pengaduan</p>

KEPALA DPMTSP KABUPATEN MUSI BANYUASIN



**H. RIKI JUNAIDI.A.P.,M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 19740615 199311 1 001**