



PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

JL Aipda Mu'an Komp Prkantoran Pemda Kelobak - Kph e_dpmpstpskr@yahoo.com Telp.
(0732) 3930025 Kode Pos 39372

K E P A H I A N G

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN KEPAHIANG
NOMOR 0014 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
PENGADUAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
KEPAHIANG

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KEPAHIANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan Pasal 1 (satu) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan Publik menyediakan dukungan kelembagaan, mengelola sarana pengaduan, membuat mekanisme pengaduan membuat cara pengelolaan pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengaduan sesuai tata dengan pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik,
- b. bahwa untuk menjamin konsisten pelayanan pada masyarakat baik dari segi mutu, waktu dan prosedur, maka perlu adanya suatu pengaturan yang jelas yang dijadikan pedoman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP),
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten kepahiang.
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Kepahiang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1349);
2. Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. 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);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Layanan Perizinan Dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- KEDUA : Dalam rangka pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dibentuk Tim Teknis melalui SK Bupati Kepahiang
- KETIGA : Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang tidak membebankan biaya apapun kepada Masyarakat/ Pihak Pelapor
- KEEMPAT :

Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kepahiang
Pada Tanggal : || Januari 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,



ELYA MARDIANA. S.Ip.,M.Si.

Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19690526 199003 2 005

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENYELESAIAN SENGKETA
PENGADUAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KEPAHANG**

A. DEFINISI PENGADUAN.

Pemberitahuan yang dibuat secara lisan dan tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan pelayanan dan non perizinan atau produk hukum izin yang dikeluarkan.

B. PENANGANAN DAN JENIS PENANGANAN.

1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang.
2. Penanganan pengaduan oleh DPMPTSP Kabupaten Kepahiang oleh :
 - a. Petugas Locket
 - b. Kepala DPM&PTSP Kabupaten
 - c. Kabid Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan
 - d. Seksi Pengaduan
 - e. Seksi Kebijakan
 - f. Seksi Pelaporan
 - g. Tim Teknis Perizinan
3. Penanganan Pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:
 - a. Pengaduan Skala Kecil :
 - Pengaduan Skala Kecil adalah Pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
 - Penyelesaian Penanganan Pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Locket dan Seksi Pengaduan.
 - Waktu penyelesaian 3 jam s.d 1 hari kerja.
 - b. Pengaduan Skala Sedang :
 - Pengaduan Skala Sedang adalah Pengaduan Masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
 - Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Seksi Kebijakan, Tim Teknis Perizinan dan Kepala DPMPTSP Kabupaten Kepahiang (memerlukan kajian lebih lanjut).
 - Waktu penyelesaian 3 jam s.d 7 hari kerja.
 - c. Pengaduan Skala Besar :
 - Pengaduan Skala besar adalah Pengaduan Masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan skala sedang.
 - Penyelesaian penanganan pengaduan tidak hanya dilakukan oleh seksi kebijakan, Tim Teknis Perizinan dan Kepala DPMPTSP Kabupaten Kepahiang, tapi juga memerlukan kewenangan Kepala Daerah (memerlukan kajian lebih lanjut).
 - Waktu penyelesaian 3 jam s.d 14 hari kerja.

C. CARA PENGADUAN.

| No. | JENIS PENGADUAN | WAKTU PENYELESAIAN |
|-----|--|---|
| 1. | PENGADUAN LANGSUNG Masyarakat/Pemohon Izin memberikan pengaduan melalui Media langsung/tatap muka : a. Skala Kecil b. Skala Sedang c. Skala Besar | 3 jam s.d 1 Hari Kerja 3 jam s.d 7 Hari Kerja 3 jam s.d 14 Hari Kerja |
| 2. | PENGADUAN TAK LANGSUNG Masyarakat /Pemohon Izin memberikan pengaduan melalui media online : a. Skala Kecil b. Skala Sedang c. Skala Besar Pengaduan secara online dilakukan melalui : 1) <i>Website</i> (lapor.g.id) 2) <i>Email</i> (dpmpstspkepahiangan665@gmail.com) 3) <i>Instagram</i> (Dpmpstsp Kepahiangan) 4) <i>Facebook</i> (Dpmpstsp Kepahiangan) 5) <i>Whatsapp Bussines</i> (085841268233) | 3 jam s.d 1 Hari Kerja 3 jam s.d 7 Hari Kerja 3 jam s.d 14 Hari Kerja |

Ditetapkan di: Kepahiangan
 pada tanggal : 11 Januari 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,



ELVA MARDIANA. S.Ip.,M.Si.
 Pembina Utama Muda/IV.c
 NIP. 19690526 199003 2 005