



PEMERINTAH KABUPATEN BARITO SELATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Jalan Pelita Nomor 288 Telepon (0525) 21196 Kode Pos 73711 Buntok

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN BARITO SELATAN

NOMOR : 503-570/242-III.2/DPMPSTP/2022

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN DAN TINDAK
LANJUT PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BARITO SELATAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BARITO SELATAN

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan, maka perlu ada Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan;
- b. bahwa agar pelaksanaan pelayanan pengaduan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan dan tindak lanjut pada Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Yang Dirubah Terakhir Kali Dalam Undan-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pangaduan Pelayananabn Publik Secara Nasional;
9. keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan dan tindak lanjut pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini :
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan dan tindak lanjut pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan mempunyai fungsi dan tujuan :
1. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan.
 2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 3. Memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Standar Pelayanan Pengaduan meliputi :
1. Definisi Pengaduan.
 2. Penanganan dan Jenis Pengaduan.
 3. Mekanismen Penyampaian Pengaduan.
 4. Diagram mekanismen pengaduan.
 5. Alur mekanisme pengaduan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Buntok
Pada tanggal 10 Januari 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BARITO SELATAN,



RIPALTA, SE., MM
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19690411 200003 1 098

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan tentang : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan

Nomor : 503-570/ *BA*2/III.2/DPMTSP/2022

Tanggal : *10* Januari 2022

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BARITO SELATAN

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 Kabupaten Barito Selatan.
2. Penanganan pengaduan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan dilakukan :
 - a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan.
 - b. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.
 - c. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan.
 - d. Bidang Perizinan dan Non Perizinan.
 - e. Seksi Perizinan dan Non Perizinan.
 - f. Tim Teknis Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan.
 - g. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

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 Perizinan dan Non perizinan Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan, dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

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 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tetapi juga memerlukan Kewenangan Kepala Daerah, Sekretaris Daerah dengan keterlibatan Instansi/Perangkat Daerah terkait yang dalam hal ini memiliki peran serta dalam proses perizinan dan non perizinan.

c. MEKANISME DAN PENYAMPAIAN PENGADUAN

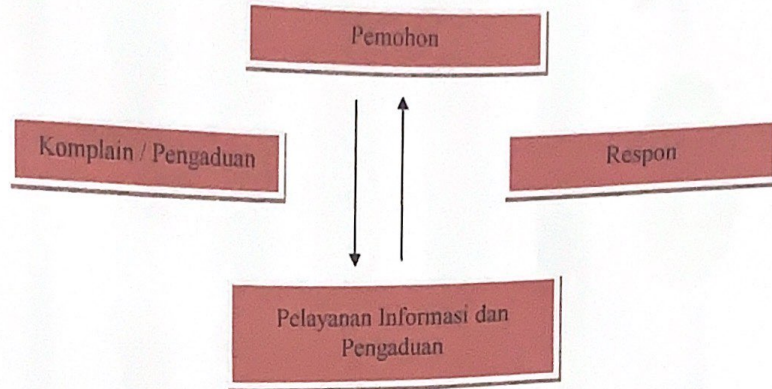
1. Pengaduan secara langsung yaitu pengaduan secara lisan kepada penyelenggara melalui petugas penerima pengaduan atau Pejabat yang membidangi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan.
2. Pengaduan secara tidak langsung yaitu penerimaan pengaduan dari pengadu yang disampaikan kepada pengelola pengaduan melalui; Surat, Kontak Pengaduan, Telepon/Fax, Wbsite, Surat Elektronik atau email.

NO	URAIAN	JANGKA WAKTU RESPON
1	2	3
1.	<p>Pengaduan Lansung</p> <p>Melalui Telp/Fax atau datang langsung ke kantor dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani dengan prosedur meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengadu diterima di tempat yang telah ditentukan;2. Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya;3. Petugas Penerima Pengaduan mencatat identitas pengadu yang meliputi :<ul style="list-style-type: none">➢ Nama dan alamat pengadu➢ Tempat dan waktu penyampaian pengadu (tanggal, bulan dan tahun)➢ Uraian keluhan/pengadu➢ Tanda tangan pengadu➢ Melampirkan data foto, dokumen atau data pendukung lainnya➢ Memberikan nomor Telp/Hp pengadu➢ Pengaduan dari pengadu yang karena kondisi tertentu tidak mampu menulis dan/atau membaca, petugas pengelola membantu untuk mengisi formulir pengaduan➢ Petugas pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan	<p>Ringan :3 (tiga) hari kerja</p> <p>Sedang: 7 (tujuh) hari kerja</p>

1	2	3
	<ul style="list-style-type: none">➤ Petugas pengelola melakukan koordinasi dengan bidang atau instansi terkait➤ Memberikan respon/tanggapan sesuai kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan dan akan ditindak lanjuti sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.	

1	2	3
2.	<p>Pengaduan Tidak Lansung</p> <p>Menuliskan pengaduan melalui email, website, atau mengisi buku pengaduan, formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke kotak yang telah tersedia.</p> <p>Prosedur pengaduan Tidak Lansung meliputi : kantor dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani dengan prosedur meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Petugas pengelola pengaduan memeriksa substansi pengaduan dan aspek kewenangan apabila substansi pengaduan diluar kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan, pengaduan tersebut diteruskan ke Perangkat Daerah berwenang beserta berkasnya➤ Pengadu diberitahukan bahwa pengaduan tersebut diteruskan ke Perangkat Daerah yang berwenang/teknis sesuai substansi kewenangan➤ Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggap awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima berkasnya➤ Pengadu yang menyampaikan pengaduan yang tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang dapat dihubungi maka pengaduan dapat/akan diabaikan➤ Pengelola pengaduan memberikan nomor kontak pengaduan kepada pengadu yang berisi identitas penerima pengaduan (Nama, NIP, serta tanggal penerimaan dan tanda tangan.	Berat :15 (lima belas) hari kerja

d. DIAGRAM MEKANISME PENGADUAN



Ditetapkan di Buntok
Pada tanggal 01 Januari 2022

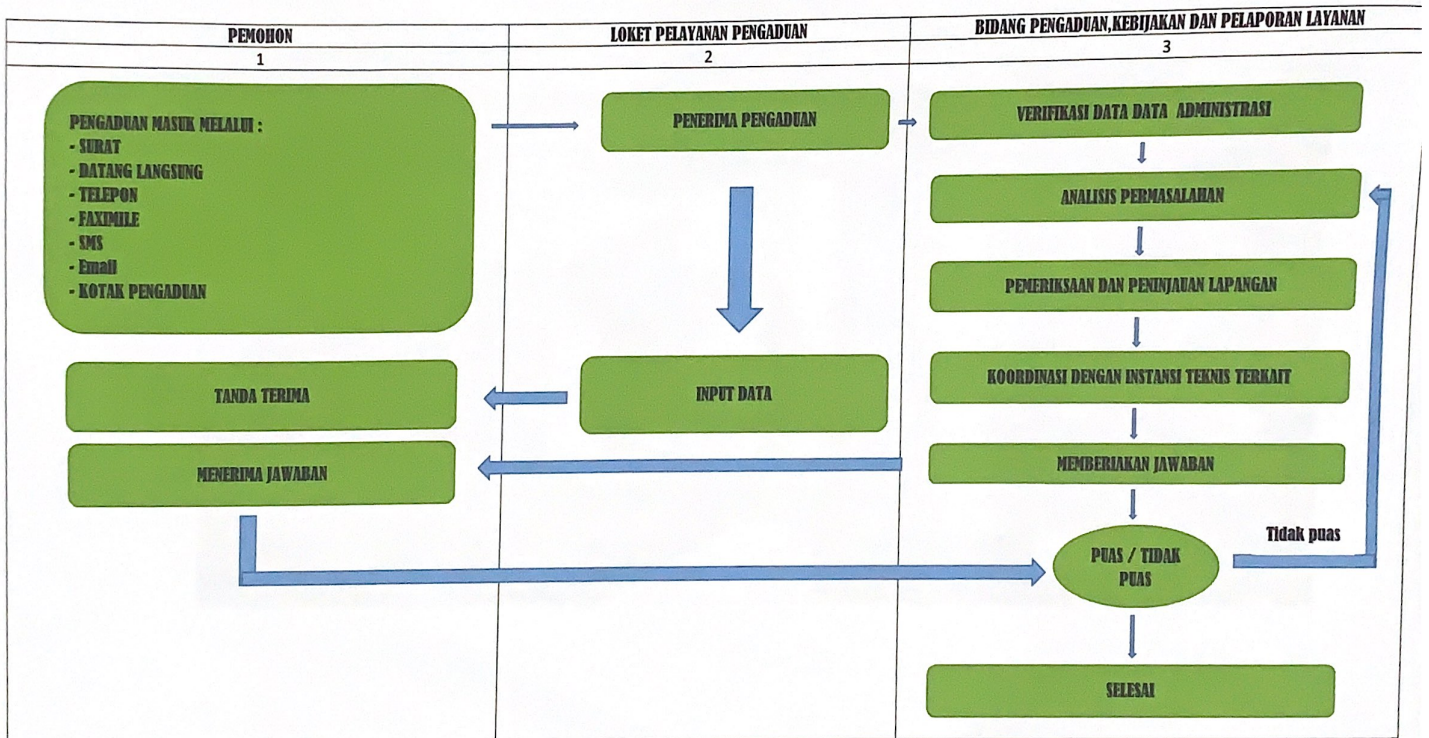
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BARITO SELATAN,



RIPALHA, SE., MM
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19690411 200003 1 098

**JALUR MEKANISME PENGADUAN
 JALUR LAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN BARITO SELATAN**

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN



BARITO SELATAN



DPMPTSP
KABUPATEN BARITO SELATAN

**LAYANAN PENGADUAN
DAN INFORMASI**

DPMPTSP



Hubungi Kami:



0821 4870 9320

0821 5480 2198

**Datang Langsung Pada
Loket Pelayanan**