



PEMERINTAH KABUPATEN KONAWA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. Trans Sulawesi Kompleks Perkantoran Bupati, Kel. Wanggudu, Kec. Asera, Kab. Konawe Utara



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KONAWA UTARA
NOMOR : 800/003.13/DPMPSTP/I/2023

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWA UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWA UTARA,

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kabupaten Konawe Utara, maka perlu adanya standar pelayanan pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kabupaten Konawe Utara;
- b. bahwa agar pelaksanaan pelayanan terpadu pengaduan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kabupaten Konawe Utara tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kabupaten Konawe Utara;
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang dirubah terakhir kali dalam Undang-Undang nomor 9 Tahun 2015;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik dengan partisipasi masyarakat;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
- i. Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 24 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara;

M E M U T U S K A N

- Menetapkan :
- : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanarnan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KESATU :
- : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanarnan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara mempunyai fungsi dan tujuan :
 - a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. Memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- KEDUA :
- : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Konawe Utara, melalui

DPA-SKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara Tahun Anggaran 2023.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Wanggudu

Pada Tanggal : 03 Januari 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWE UTARA,**



Ir. SOFIAN SYAHRUL, ST., MM
Pembina TK.I, Gol. IV/b
NIP. 19760817 200502 1 010

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KONAWE UTARA

NOMOR : 800/003.13/DPMPTSP/I/2023

TANGGAL : 03 Januari 2023

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWE UTARA

A. DEFINISI PENGADUAN

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

Pengaduan disampaikan melalui 3 cara :

- 1) Datang langsung ke kantor mengisi formulir pengaduan;
- 2) Melalui email : dpmptspkonaweutarakab@gmail.com
- 3) Melalui Website : <https://dpm-ptsp.konaweutarakab.go.id/>
- 4) Melalui Facebook : Dpmptsp Konawe Utara
- 5) Melalui Instagram : konaweutaradpmptsp
- 6) Melalui Whatsapp : +62823-1501-8168

B. PERSYARATAN PENGADUAN

- 1) Memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap;
- 2) Memuat alamat email dan nomor Hp yang masih aktif;
- 3) Substansi permasalahan disampaikan secara jelas, lengkap, akurasi dan disertai data/bukti pendukung pengaduan.

C. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

- 1) Penanganan pengaduan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara;
- 2) Penanganan pengaduan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara dilakukan oleh :
 - Petugas pelayanan informasi dan pengaduan;
 - Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
 - Tim Teknis Penerbitan Perizinan;
 - Kepala DPMPTSP.

Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3(tiga) jenis, yaitu :

1. 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 dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
 - 3) Jangka waktu maksimal respon : 2 hari kerja.
2. 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, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Penerbitan Perizinan dan Kepala DPMPTSP;
 - 3) Jangka waktu maksimal respon : 5 hari kerja.
3. 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, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Penerbitan Perizinan dan Kepala DPMPTSP tetapi 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;
 - 3) Jangka waktu maksimal respon : 15 hari kerja.

D. SISTEM PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN

Untuk membangun kepercayaan Masyarakat terhadap Standar Pelayanan yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Konawe Utara, maka DPMPTSP Kabupaten Konawe Utara memberikan kompensasi apabila terdapat keluhan dari pengguna layanan Pengadilan akan keterlambatan pelayanan yang diberikan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

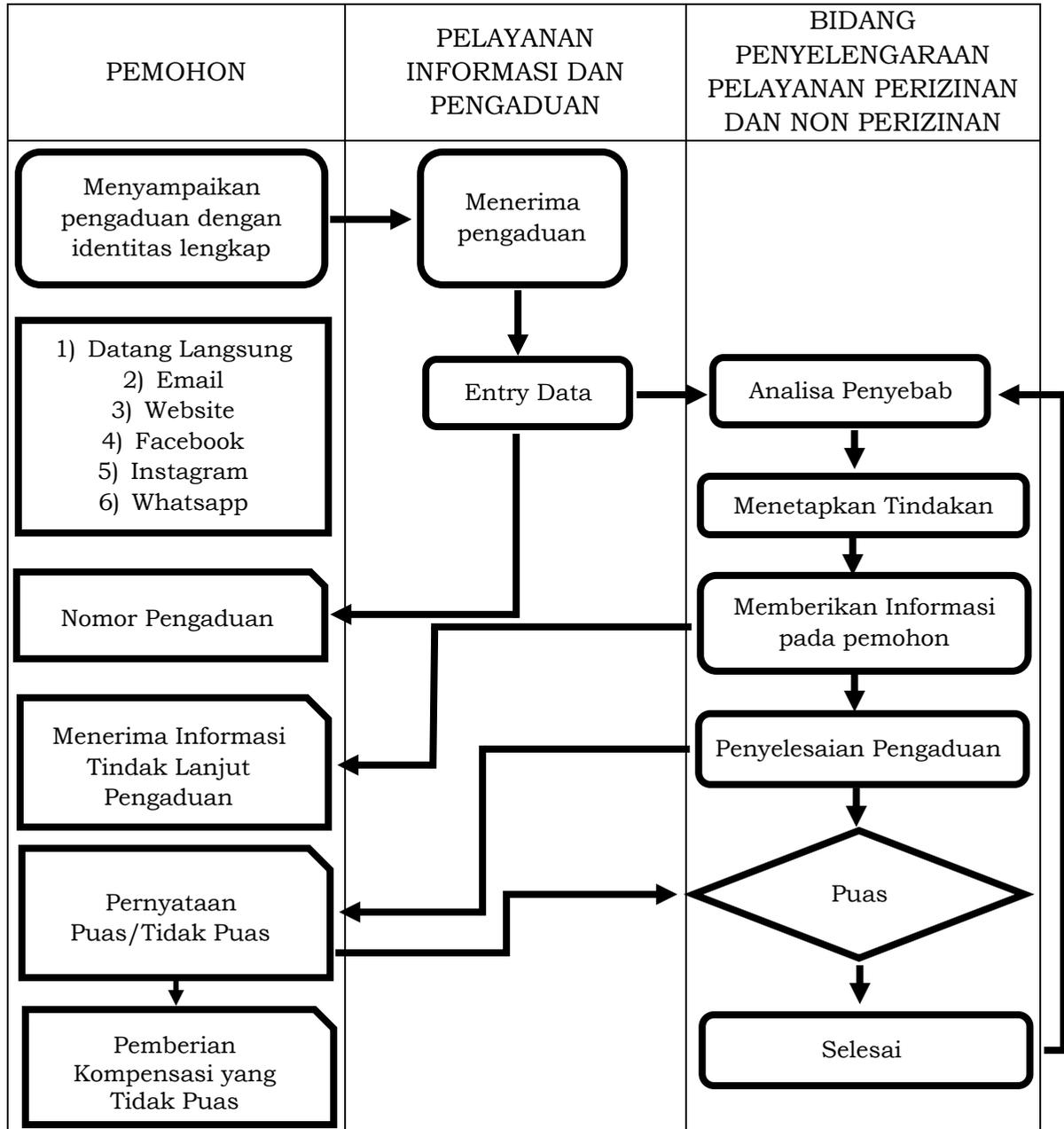
- 1) Identifikasi Bentuk dan indikator layanan yang tidak sesuai SOP
Identifikasi bentuk layanan yang tidak sesuai SOP yang dapat terjadi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Konawe Utara, antara lain:

1. Waktu Pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP;
2. Cara Pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP;
3. Biaya Pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP.

Indikator dari bentuk layanan yang tidak sesuai SOP yang dapat terjadi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Konawe Utara, antara lain:

1. Indikator Waktu Pelayanan pada Meja PTSP :
 - a. Ringan : Terlambat lebih dari 30 Menit-1 Jam dan tidak dilayani dengan senyum, salam, sapa, sabar dan santun oleh petugas;
 - b. Sedang : Terlambat diatas 1 jam dan tidak dilayani dengan senyum, salam, sapa, sabar dan santun oleh petugas;
 - c. Berat : Terlambat sampai dengan 1 hari dan tidak dilayani dengan senyum, salam, sapa, sabar dan santun oleh petugas;
 2. Indikator Gangguan Pelayanan pada Meja PTSP :
 - a. Ringan : Pelayanan terganggu 1 jam dan petugas tidak memberikan pemberitahuan yang jelas;
 - b. Sedang : Pelayanan terganggu diatas 1 jam dan petugas tidak memberikan pemberitahuan yang jelas;
 - c. Berat : Pelayanan terganggu sampai dengan 1 hari dan petugas tidak memberikan pemberitahuan yang jelas.
 3. Indikator Biaya Pelayanan pada Meja PTSP :
 - a. Ringan : Pengembalian sisa biaya layanan oleh petugas kasir tanpa memberikan bukti bayar;
 - b. Sedang : Pengembalian sisa biaya layanan oleh petugas tidak diberikan atau diganti dalam bentuk barang (permen) dan tanpa memberikan bukti bayar;
 - c. Berat : Meminta tambahan biaya selain dari standar biaya layanan yang telah ditentukan.
- 2) Langkah Tindak Lanjut bentuk pemberian Kompensasi
1. Kompensasi bagi jenis pelanggaran SOP ringan adalah permohonan maaf dari petugas pelayanan dan penanggungjawab serta memberi hasil layanan pada hari itu juga kepada pengguna layanan;
 2. Kompensasi bagi jenis pelanggaran SOP sedang adalah permohonan maaf dari petugas pelayanan dan penanggungjawab serta memberikan layanan prioritas tanpa antrian kepada pengguna layanan;
 3. Kompensasi bagi jenis pelanggaran SOP berat adalah petugas pelayanan mengantarkan produk hukum yang dimohonkan langsung ke tempat kediaman/domisili pemohon tanpa dipungut biaya.

E. ALUR MEKANISME PENGADUAN



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KONAWE UTARA
 NOMOR : 800/003.13/DPMPTSP/I/2023
 TANGGAL : 03 Januari 2023

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
 PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KONAWE UTARA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p>	Nomor SOP	800/003.13/DPMPTSP/I/2023
	Tanggal Pembuatan	03 Januari 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	03 Januari 2023
	Disahkan oleh	<p>Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara</p>  <p>I. SOFIAN SYAHRUL, ST.,MM Pembina TK.I, Gol.IV/b NIP. 19760817 200502 1 010</p>
Nama SOP	PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	

DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649) ;
2. Peraturan Daerah Konawe Utara Nomor 08 tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Konawe Utara Tahun Anggaran 2023;
3. Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 95 tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Konawe Utara Tahun Anggaran 2023;
4. Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 24 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara.

KETERKAITAN

1. SOP Pelayanan Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan dengan Peninjauan Lapangan tanpa Pertimbangan Teknis;
2. SOP Pelayanan Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan tanpa Peninjauan Lapangan dengan Pertimbangan Teknis;
3. SOP Pelayanan Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan tanpa Peninjauan Lapangan tanpa Pertimbangan Teknis.

PERINGATAN

SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam penanganan pengaduan, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidaktransparanan, ketidaksinkronan, dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam proses pelayanan.

KUALIFIKASI PELAKSANA :

Kualifikasi Pelaksana :

- Memahami dengan baik tugas pokok dan fungsi DPMPPTSP;
- Memiliki kemampuan memahami administrasi pemerintahan;
- Memahami persyaratan perizinan;
- Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar;
- Dapat mengoperasikan komputer dan Jaringan Internet; dan
- Mempunyai komitmen yang tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran dan tepat waktu.

PERALATAN/PERLENGKAPAN

PC/Laptop yang dilengkapi jaringan internet, Printer, ATK, Form Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan, Tanda terima pengaduan, Telepon/HP

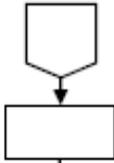
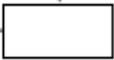
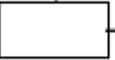
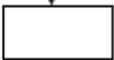
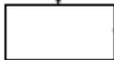
PENCATATAN DAN PENDATAAN

- a. Buku Agenda Pengaduan;
- b. Arsip Pengaduan; dan
- c. Dokumentasi Monitoring Pengaduan.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Petugas Front Office	Kasi FPI	Kabid Dalinfo	Sekretaris DPMPPTSP/ Kepala Bidang	Kepala DPMPPTSP	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Menyampaikan pengaduan kepada Petugas Front Office.							- Kartu Identitas - Bukti awal pengaduan	15 Menit	Tanda terima pengaduan	
2.	Mencatat pengaduan pada Form Pengaduan dan Buku Agenda Pengaduan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.							- Form Pengaduan - Buku Agenda Pengaduan - ATK	15 Menit	Form Pengaduan	
3.	Menyampaikan berkas pengaduan kepada Kasi FPI.							Form Pengaduan	5 Menit	Form Pengaduan	
4.	Memverifikasi validitas pengaduan dan menyampaikan kepada Pengadu. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.							- Form Pengaduan - Bukti awal pengaduan - ATK	45 Menit	Berkas Pengaduan yang sudah di validasi	
5.	Menerima hasil validitas pengaduan.							-	10 Menit	- Kartu Identitas - Bukti awal pengaduan	
6.	Membuat dan memberikan paraf pada konsep Telaahan Staf dan disampaikan ke Kabid Dalinfo untuk dikoreksi.							- Berkas Pengaduan yang sudah di - validasi - PC/Laptop - Printer - ATK	45 Menit	Konsep Telaahan Staf yang sudah diparaf Kasi FPI	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.	Mengoreksi dan menandatangani konsep Telaahan Staf dan disampaikan ke Kepala DPMPTSP.							- Konsep Telaahan Staf yang sudah diparaf Kasi FPI - ATK	30 Menit	Telaahan Staf dari Kabid Dalinfo	
8.	Memberikan arahan untuk ditindaklanjuti oleh Sekretaris DPMPTSP/Kepala Bidang terkait pada kolom disposisi Telaahan Staf.							- Telaahan Staf dari Kabid Dalinfo - ATK	15 Menit	Telaahan Staf yang sudah didisposisi Kepala DPMPTSP	
9.	Menindaklanjuti arahan Kepala DPMPTSP.							Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPTSP	Maksimal 2 hari kerja	Tindak lanjut pengaduan	Waktu penyelesaian tergantung tingkat pengaduan
10.	Membuat dan menandatangani Nota Dinas yang menjelaskan tentang penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan disampaikan ke Kabid Dalinfo.							- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPTSP - PC/Laptop - Printer - ATK	60 Menit	- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPTSP - Nota Dinas yang menjelaskan tentang penyelesaian tindak lanjut pengaduan.	
11.	Memberikan disposisi pada Nota Dinas ke Kasi FPI untuk diproses selanjutnya.							- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPTSP - Nota Dinas yang menjelaskan tentang penyelesaian tindak lanjut pengaduan. - ATK	15 Menit	- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPTSP - Nota Dinas yang sudah didisposisi Kabid Dalinfo.	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
12.	Melakukan monitoring untuk memastikan bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.							- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPSTP - Nota Dinas yang sudah didisposisi Kabid Dalinfo.	30 Menit	Informasi tindak lanjut.	
13.	Memberikan informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti kepada pengadu melalui telepon dan atau tertulis.							- Berkas Pengaduan - Telepon/HP - PC/Laptop - Jaringan Internet	30 Menit	Bukti penyampaian informasi dan umpan balik	
14.	Menerima informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti dan memberikan umpan balik kepada Kasi FPI.							Tanda terima pengaduan	15 Menit	Informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti	
15.	Mencatat tindak lanjut pengaduan di Buku Agenda Pengaduan.							- Berkas Pengaduan - Buku Agenda Pengaduan - ATK	15 Menit	Buku Agenda Pengaduan	
16.	Membuat dan memberikan paraf pada konsep Laporan Penanganan Pengaduan dan disampaikan ke Kabid Dalinfo untuk dikoreksi.							- Berkas Pengaduan - Telaahan Staf Kabid Dalinfo - Nota Dinas Sekretaris DPMPSTP/Kepala Bidang - Hasil monitoring pengaduan - PC/Laptop - Printer - ATK	45 Menit	Konsep Laporan Penanganan Pengaduan yang sudah diparaf Kasi FPI	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
17.	Mengoreksi dan menandatangani konsep Laporan Penanganan Pengaduan dan disampaikan ke Kepala DPMPTSP.							<ul style="list-style-type: none"> - Konsep Laporan Penanganan Pengaduan yang sudah diparaf Kasi FPI - ATK 	15 Menit	Laporan Penanganan Pengaduan	
18.	Mengarsipkan berkas pengaduan dan tindaklanjutnya.							<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - Telaahan Staf Kabid Dalinfo - Nota Dinas Sekretaris DPMPTSP/Kepala Bidang - Laporan Penanganan Pengaduan 	5 Menit	Arsip Pengaduan	

**KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWE UTARA,**



Ir. SOFIAN SYAHRUL, ST., MM
Pembina TK.I, Gol. IV/b
NIP. 19760817 200502 1 010