



PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 55
T U B A N

K E P U T U S A N
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TUBAN
Nomor : 188.45/27.1/KPTS/414.111/2022

T E N T A N G
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TUBAN

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan kinerja pelayanan perizinan yang efektif, efisien dan berkualitas serta meningkatkan aspirasi masyarakat, maka perlu adanya standar pelayanan pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tuban;
- b. bahwa agar pelaksanaan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran, maka perlu menetapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pengaduan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tuban;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah-Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang No. 12 Tahun 1950, tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

15. Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 19 Tahun 2021 tentang Penanaman Modal;
16. Peraturan Bupati Tuban Nomor 181 Tahun 2021 tentang Uraian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tuban;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tuban sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tuban bertujuan untuk:
- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. Memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Pengaduan terdiri dari;
- a. Definisi Pengaduan;
 - b. Penanganan dan Jenis Pengaduan;
 - c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan.
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

DITETAPKAN DI : TUBAN

PADA TANGGAL : 23 Februari 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TUBAN**



ENDAH NURUL KUMARIJATI, ST. S.KM.,M. Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19710115 199403 2 005

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TUBAN
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN TUBAN
NOMOR :188.45/27.1/KPTS/414.111/2022

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

I. 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.

II. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tuban;

2. Penanganan pengaduan dilakukan oleh:

- a. Petugas penerima pengaduan;
- b. JFT Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Tim Teknis Pemberi Pertimbangan;
- d. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tuban.

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 penerima pengaduan.

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 JFT PTSP dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Tuban.
- 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 pengaduan dilakukan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Tuban dan Tim Teknis Pemberi Pertimbangan.

DITETAPKAN DI : TUBAN

PADA TANGGAL : 23 Februari 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TUBAN**



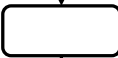
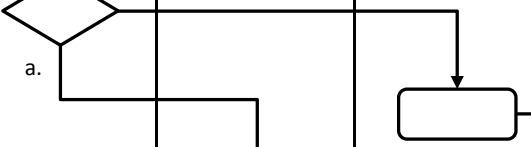
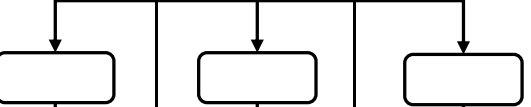
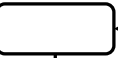

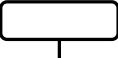
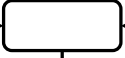
ENDAH NURUL KUMARIJATI, ST. S.KM.,M. Kes

Pembina Utama Muda

NIP. 19710115 199403 2 005

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TUBAN
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN
 PENGADUAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TUBAN
 NOMOR :188.45/27.1/KPTS/414.111/2022

Kegiatan	Pelaksana					Mute Baku			Ket.
	Pemohon	Petugas Pengaduan	JFT PTSP	Tim Teknis	Kepala Dinas	Persyaratan kelengkapan	Waktu	Output	
1 Pemohon mendatangi Loker Pengaduan dan menyampaikan pengaduan									
2 Menyerahkan formulir pengaduan untuk di isi oleh Pemohon, formulir pengaduan akan berisi: a. Identitas pengadu (nama, alamat dan nomor telepon) b. Isi dari aduan c. Bukti yang mendukung pengaduan						Formulir Pengaduan	5 Menit	Formulir pengaduan yang sudah di isi	
3 Mengisi Formulir Pengaduan dan menyerahkan kembali kepada Petugas Loker Pengaduan									
4 Mengecek form permohonan dan melakukan verifikasi awal tentang pengaduan yang disampaikan. Jika sudah sesuai, maka petugas loket pengaduan menyerahkan tanda bukti pengaduan kepada pemohon.						Formulir pengaduan yang telah di isi Tanda bukti pengaduan	10 Menit	Formulir pengaduan yang sudah di isi dan di tandatangani	
5 Menginput data pemohon dan menuliskan dalam buku registrasi dan setelah selesai, menyerahkan berkas pengaduan kepada JFT PTSP						Formulir pengaduan yang telah di isi dan ditanda tangani	20 menit	Berkas pengaduan yang telah di isi	

6	Melakukan Validasi atas Pengaduan yang masuk dan memutuskan apakah pengaduan memerlukan koordinasi dengan Tim Teknis atau tidak					Berkas pengaduan yang telah di isi	15 menit	Berkas pengaduan yang telah divalidasi	
7	a. Jika jawaban pengaduan memerlukan bantuan Tim Teknis, maka JFT PTSP berkoordinasi dengan Tim Teknis dan Kepala Dinas untuk mengagendakan pertemuan. b. Jika jawaban pengaduan dapat dijawab langsung, maka JFT PTSP berkoordinasi dengan Kepala Dinas untuk membuat draft jawaban pengaduan.					Berkas pengaduan yang telah di isi	10 Menit / hari		
8	Rapat koordinasi tentang pengaduan antara JFT PTSP, Kepala Dinas dan Tim Teknis								
9	Berdasarkan hasil pertemuan, JFT PTSP membuat surat penugasan kepada Tim untuk melakukan peninjauan lapangan					Berkas pengaduan		Surat penugasan	
10	Menerima berkas pengaduan dan surat penugasan untuk melakukan peninjauan lapangan dan mendapatkan informasi dari pihak terlapor untuk kemudian menyerahkan hasilnya kepada JFT PTSP					Berkas pengaduan, surat tugas dan jadwal turun kelapangan	2 hari	Berkas jawaban dari Tim Teknis atas pengaduan yang diterima	
11	Melakukan penyusunan berita acara peninjauan lapangan dan menyerahkannya kepada Kepala Dinas					Berkas Pengaduan Draft Jawaban dari SKPD	10 Menit	Berkas pengaduan Draft Jawaban dari SKPD yang sudah divalidasi	
12	Melakukan analisa berita acara hasil peninjauan lapangan dan menyerahkan berita acara hasil peninjauan lapangan kepada Kepala Dinas								

13	Mengarsipkan jawaban dan berkas pengaduan, kemudian menyerahkan kepada Locket pengaduan					Berkas pengaduan	10 menit	Jawaban pengaduan yang telah ditanda tangani Arsip pengaduan dan jawaban pengaduan	
14	Menginformasikan kepada Pemohon bahwa jawaban pengaduan sudah ada dan menyerahkan jawaban Pengaduan					Jawaban Pengaduan	5 menit	Pemohon telah mengetahui jawaban pengaduan telah ada	
15	Menerima jawaban dari DPMPTSP					Jawaban atas pengaduan			
16	Jika Pengadu puas, maka pengaduan dianggap selesai. Jika Pengadu tidak puas, maka DPMPTSP menginisiasi pertemuan lanjutan dengan melibatkan (Pemerintah setempat, kepolisian, tim teknis).					Tanda daftar pengaduan			

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TUBAN**



ENDAH NURUL KUMARIJATI, ST. S.KM.,M. Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19710115 199403 2 005