PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
DINAS PENANAMAN MODAL, PTSP DAN TENAGA KERJA
Komplek Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Solok
Jln. Raya Solok-Padang KM. 20 Arosuka Provinsi Sumatera Barat Telp/Faks (0755) 31447
Email: dpmptspnaker@solokkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN SOLOK
NOMOR : 800/ 298 /SOP/DPMPTSPNAKER-2021

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN SOLOK TAHUN 2021**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA

Menimbang :

a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok, maka perlu adanya standar pelayanan penanganan pengaduan yang dapat dijadikan pedoman masyarakat maupun petugas pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok

b. bahwa agar pelaksanaan berjalan tertib dan lancar tepat sasaran perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2004 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Solok dari Wilayah Kota Solok ke Kayu Aro-Sukarami (Arosuka) di Wilayah Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
9. Peraturaan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Bupati Solok Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok mempunyai fungsi dan tujuan tugas sebagai berikut :

1. Memberikan penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan Perizinan dan Non Perizinan.
2. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
4. Memberikan kepastian dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.

KETIGA : Standar Operasinal Prosedur Penanganan Perizinan dan Non Perizinan meliputi Pengaduan meliputi :

1. Definisi Pengaduan.
2. Penanganan dan Jenis Pengaduan.
3. Mekanisme Pengaduan.
4. Jenis Media Pengaduan.
5. Alur/Flowchart SOP pengaduan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Penetapan Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Arosuka
Pada tanggal 18 Maret 2021

Kepala DPMPTSPNAKER

drh. KENEDY HAMZAH, M.Si
NIP. 19650727 199202 1 002

Tembusan keputusan ini disampaikan kepada Yth :
1. Inspektur Daerah Kabupaten Solok.
2. Kepala Badan Keuangan Daerah.
3. dan lain-lain yang dirasa perlu.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYAN LAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
NOMOR : 800/298/SOP/DPMPTSPNAKER-2021
TANGGAL : 18 Maret 2021

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN SOLOK TAHUN 2021

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

2. **Penanganan dan Jenis Pengaduan**
   a. Penanganan Pengaduan masyarakat terkait perizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.

   b. Penanganan Pengaduan oleh DPMPTSPNAKER dilakukan oleh :
   - Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan.
   - Kasi Informasi dan Penanganan Pengaduan.
   - Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
   - Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan.
   - Tim Teknis Perizinan.
   - Kepala DPMPTSPNAKER.

   c. Penanganan Pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu :
   1). Pengaduan Ringan :
   a. Pengaduan Ringan adalah : Pegaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
   b. Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Kasi Informasi dan Penanganan Pengaduan, Bidang Perizinan dan Non Perizinan.

   2). Pengaduan Sedang :
   a. Pengaduan Sedang adalah : Pengaduan masyarakat terkait dampak lingkungan, sosial dan lain-lain yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
   b. Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Kasi Informasi dan Penanganan Pengaduan, Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Perizinan dan Kepala DPMPTSPNAKER.

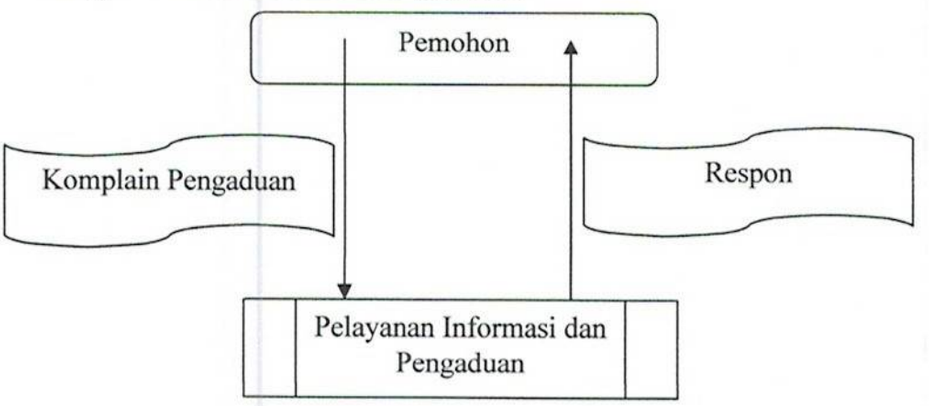
   3). Penanganan Pengaduan Berat :
   a. Pengaduan Berat adalah : pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan, soial dan lain-lain disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.

b. Penyelesaian tindakan penanganan tidak hanya dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan, Kasi Informasi dan Penanganan Pengaduan, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Perizinan dan Kepala DPMPTSPNAKER, tapi 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. Mekanisme Pengaduan

No	Uraian	Jangka Waktu Respon
a.	Pengaduan Langsung Melalui telepon/whatshap atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani.	Ringan : 3 Hari Kerja
b.	Pengaduan Tidak Langsung Menuliskan pengaduan melalui email, website atau mengisi buku pengaduan dan formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke Kotak Pengaduan yang tersedia.	Sedang : 7 Hari Kerja Berat : 15 Hari Kerja

Diagram Mekanisme Pengaduan



4. Jenis Media Pengaduan

a. Datang langsung ke kantor DPMPTSPNAKER Kabupaten Solok.
b. Surat Pengaduan yang di tujukan kepada Kepala DPMPTSPNAKER Kabupaten Solok.
c. Kotak Pengaduan.
d. Whatsaap (WA) Nomor 0831-8175-8143.
e. Aplikasi Lapor SP4N.
f. Facebook : Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kab. Solok
g. IG : dpmptspnaker_kab.solok
h. Email : dpmptspnaker@solokkab.go.id
i. Website : https://dpmptspnaker.solokkab.go.id
j. Telepon 0755-31447

Kepala DPMPTSPNAKER

drh. KENEDY HAMZAH, M.Si
NIP. 19650727 199202 1 002

SOP PELAYANAN PENGADUAN TERHADAP PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

No.	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Pengaduan	Kasi Infornmasi dan Penanganan Pengaduan	Kabid	Sekretaris/Kadis	Tim Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyerahkan berkas pada helpdesk/petugas pengaduan							Berkas Dokumen Risalah rapat	5 menit	Berkas Dokumen Risalah rapat	
2	Menerima dan memeriksa berkas pengaduan secara offline maupun online melalui kanal resmi pengaduan DPMPTSPNAKER. Bila berkas sudah lengkap diserahkan ke Kasi Informasi dan Penanganan Pengaduan. Jika bahan belum lengkap dikembalikan ke Pemohon							Berkas Dokumen Risalah rapat	5 Menit	Berkas Dokumen Risalah rapat	SOP Surat Masuk
3	Melakukan identifikasi permasalahan dengan pemohon dan melakukan wawancara serta melakukan koordinasi dengan Kabid							Berkas Dokumen Risalah rapat	30 Menit	Berkas Dokumen Risalah rapat	
4	Memerintahkan Kasi Informasi dan Penanganan Pengaduan untuk melakukan verifikasi dan mengklasifikasi pengaduan							Berkas Dokumen Risalah rapat	15 menit	Berkas Dokumen Risalah rapat	
5	Melakukan Koordinasi dengan Tim Teknis Perizinan dan Non Perizinan untuk Kategori Pengaduan Sedang dan Berat							Berkas Dokumen Risalah rapat	1 jam	Berkas Dokumen Risalah rapat	
6	Menyelesaikan / Memproses Pengaduan terhadap kebenaran fakta pengaduan dan menanggapi pengaduan melalui kunjungan lapangan atau rapat							Berkas Dokumen Risalah rapat	1 Hari	Berkas Dokumen Risalah rapat	

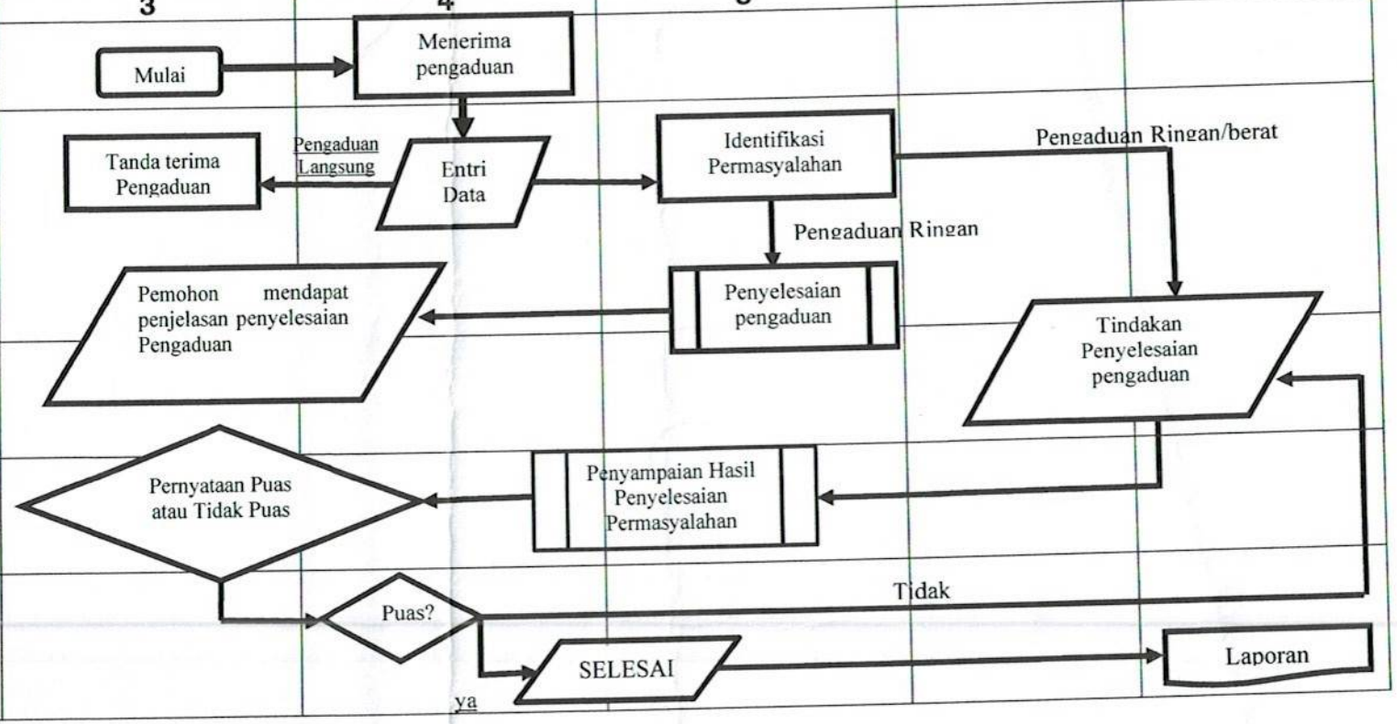
KEPALA

PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
DINAS PENANAMAN MODAL PTSP DAN TENAGA KERJA

drh. KENEDY HAMZAH, M. Si
NIP. 19650727 199202 1 002

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL PTSP DAN TENAGA KERJA KABUPATEN SOLOK

NO	URAIAN KEGIATAN	PEMOHON	LOKET PENGADUAN	KASI PENGADUAN	TIM TEKNIS	KEPALA KANTOR
1	2	3	4	5	6	7
1	Menyampaikan pengaduan dengan identitas lengkap dengan cara; langsung, Telepon, email dan Kotak Pengaduan					
2	Entri Data/menerima tanda bukti pengaduan Identifikasi dan klasifikasi permasyalahan. Menerima penjelasan/ solusi tentang permasalahan yang disampaikan					
3	Kasi, kabid, timteknis, sekretaris dan kepala DPMPTSPNAKER bersama-sama mengambil tindakan untuk menyelesaiakn masyalah					
4	pemohon					
5	*. Puas (Pengaduan Selesai) *. Tidak Puas, bidang Perizinan menganalisa penyebab serta mengambil tindakan bersama tim Teknis, sekretaris dan Kepala DPMPTSPNAKER					



Kepala

Drh. KENEDY HAMZAH, M.Si

NIP. 19650727 199202 1 002

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU & KETENAGAKERJAAN KABUPATEN SOLOK BIDANG PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	NOMOR SOP	: SOP-KT-2
	TGL. PEMBUATAN	: 2021
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 2021
	DISAHKAN OLEH	KEPALA drh. KENEDY HAMZAH, M. Si NIP. 19650727 199202 1 002
	NAMA SOP	PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 UU Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal 2 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 4 UU Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5 PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 6 Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal 7 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Ppenyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 8 Peraturan Presiden Nomor 91 Tahuun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha 9 Permenpan & RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 10 Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah	1 Mampu mengoperasikan Komputer 2 Memahami dasar hukum dan hubungan industrial 3 Mampu berkomunikasi dengan baik
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
	1 Komputer 2 Printer 3 ATK
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Apabila SOP Pengaduan tidak dijalankan dengan baik maka masyarakat tidak terlayani dengan baik	1 Dok. Risalah Rapat : -