



PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Aloon – Aloon Utara No. 6 Telepon 485553

Email : dpmptspo@gmail.com

PONOROGO

Kode Pos : 63413

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PONOROGO

NOMOR : 188.45/03 /405.16/2020

TENTANG

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

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PONOROGO,

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, maka perlu adanya Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo;
- 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 Ponorogo tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik;

4. 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;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 88 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 88 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

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

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo 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.

KETIGA Standar Pelayanan Pengaduan meliputi :

- a. Definisi Pengaduan;
- b. Penanganan Pengaduan;
- c. Jenis Media Pengaduan;
- d. SOP Pengaduan;
- e. Alur / Flowchart SOP pengaduan.

KEEMPAT Bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ponorogo

Pada tanggal : 2 Januari 2020

Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PONOROGO



Dr. AGUS SUGIARTO, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19680413 198809 1 002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN PONOROGO
NOMOR : 188.45/ 03 /405.16/2020
TANGGAL : 2 JANUARI 2020

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

a. 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.

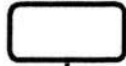
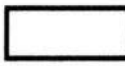
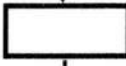
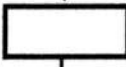
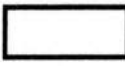

b. PENANGANAN PENGADUAN

1. Penanganan pengaduan adalah menerima pengaduan masyarakat sampai terselesaikannya permasalahan terkait dengan perizinan dan non perizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
2. Penanganan pengaduan oleh DPMPTSP dilakukan oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo Nomor : 188.45/17/405.16/2020.

c. JENIS MEDIA PENGADUAN

1. Datang Langsung ke Kantor DPM PTSP Kabupaten Ponorogo;
2. Surat Pengaduan kepada Kepala DPM PTSP Kabupaten Ponorogo;
3. Kotak Pengaduan;
4. WhatsApp (WA) Nomor : 081332577080;
5. Aplikasi Lapor SP4N;
6. Email : pengaduan.dpmptsp.pn@gmail.com
7. Website : <http://ptsp.ponorogo.go.id>
8. Telepon : 0352-485553.

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

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Petugas Pengaduan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Bidang Teknis Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Petugas pengaduan menerima dokumen pengaduan untuk diregister / dicatat pada agenda pengaduan yang telah didisposisi dari Pimpinan				Form pengaduan	1 hari	Isian form pengaduan	
2.	Tim Pengelolaan Pengaduan menerima pengaduan, menelaah, mengklasifikasi.				Buku agenda, isian pengaduan	1-2 hari	Surat pengaduan	
3.	Tim Pengelolaan Pengaduan mengkoordinasikan dengan Bidang Teknis Terkait dalam rangka menyelesaikan masalah pengaduan dimaksud.				Surat pengaduan	1-2 hari	Surat pengaduan	
4.	Bidang Teknis Terkait menindaklanjuti masalah pengaduan dimaksud				- Surat pengaduan - Dokumen Perizinan dan Non Perizinan - SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	1-3 hari	Tindak lanjut Aduan	
5.	Tim Pengelolaan Pengaduan memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil tindak lanjut Bidang Teknis Terkait				Tindak Lanjut Aduan	1-2 hari	Berita Acara Pengaduan	
6	Petugas Pengaduan menyampaikan informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada pemohon dan mengklarifikasi pemohon puas atau tidak puas				Berita Acara Pengaduan , Buku Agenda, Dokumentasi	1 hari	Jawaban	

e. FLOW CHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

