



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

Gedung Unit 11 Civic Centre Lantai 1, Jl. Kapten Jaya Tirta - Amlapura, Telp./ Fax (0363) 23564

Website: dpmptsp.karangasemkab.go.id

Email: dpmptsp@karangasemkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGASEM**

NOMOR : 19/DPM&PTSP/2019

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN
DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGASEM**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada pelaku usaha dan calon investor perlu diatur sistem dan prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan agar kepuasan pelayanan dan efektivitas serta produktivitas Pelayanan Perizinan dapat berjalan secara optimal berkesinambungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan;
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah - daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah - daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
6. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 560);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karangasem nomor 8);
12. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem (Berita Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2016 Nomor 37) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem (Berita Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2017 Nomor 76);
13. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Nonperizinan (Berita Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2017 Nomor 8) beserta perubahannya Peraturan Bupati Nomor 70 tahun 2017(Berita Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2017 Nomor 71);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
- KESATU : Maksud dari keputusan ini adalah memberikan pedoman serta acuan dalam pelayanan pengaduan perizinan dan non perizinan, sehingga seluruh proses dapat dilaksanakan melalui prosedur yang benar, tepat sasaran, efektif dan efisien dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- KEDUA : Tata cara atau mekanisme penyampaian pengaduan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem
1. Pengaduan secara lisan
Pengadu dapat menyampaikan permasalahannya dengan datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dengan alamat Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karangasem jalan Gajah Mada Amlapura pada jam kerja
 2. Pengaduan secara tertulis
 - a) Bersurat ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dengan alamat Gedung Unit 11 Civic Centre Lantai 1,Jl.Kapten Jaya Tirta – Amlapura.
 - b) Email: dpmpptsp@karangasemkab.go.id
 - c) Fax (0363) 23564
 - d) Melalui Kotak Saran dengan mengisi Form Kritik dan Saran yang tersedia di Front Office (FO) di Mal Pelayanan Publik jalan Gajah Mada Amlapura.
- KETIGA : Mekanisme Pengaduan
Mekanisme mengajukan pengaduan pemohon menyampaikan keluhan atau aduan yang diterima oleh staf Kasi. Penanganan Pengaduan Masyarakat dianalisa untuk selanjutnya diteruskan ke unit yang mempunyai kewenangan untuk memberikan tanggapan. Semua bentuk pengaduan yang masuk harus secara jelas menerangkan identitas pengadu agar petugas dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan.
- KEEMPAT Alur Penanganan Pengaduan
1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui staf Kasi. Penanganan Pengaduan Masyarakat menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat baik lisan, tertulis ataupun media sosial.
 2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Kasi. Penanganan Pengaduan Masyarakat akan memberikan penjelasan sesuai dengan kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan kepada pengguna layanan yang melakukan pengaduan.

3. Masalah dikatakan selesai, apabila pengadu menyatakan demikian dengan mengacu pada panduan yang ada dengan waktu standar pelayanan adalah 2 hari kerja atau paling lama 10 hari kerja, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada masyarakat, secara tepat dan cepat.

KELIMA : Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana di maksud pada diktum Kedua (2), Ketiga (3), Keempat (4) terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari SK ini.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan

Ditetapkan di Amlapura
pada tanggal 1 Juli 2019

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Kewajiban Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Karangasem

Wayan Putu Laba Erawan, SH, MM
Ketua Bina Utama Muda
Nip. 19641231 199203 1 170

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Bupati Karangasem di Amlapura
 2. Wakil Bupati Karangasem di Amlapura
 3. Ketua DPRD Kabupaten Karangasem di Amlapura
 4. Sekretaris Daerah Kabupaten Karangasem di Amlapura
 5. Inspektur Daerah Kabupaten Karangasem di Amlapura
 6. Yang Bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan
 7. Arsip.



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGASEM

SOP PENANGGULAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Uraian Prosedur	Mutu Baku							Keterangan	
		Mayarakat/ Pemohon/ Pengadu	Staff Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat	Kasi. Penanganan Pengaduan Masyarakat	Kabid Data dan informasi	Sekretaris Dinas	Kepala Dinas	OPD Terkait	Persyaratan/ Perlengkapan	
1	Membawa surat pengaduan dan atau mengirim dengan melalui Website,facebook,Instagram, dan twitter.	[Green Box]								SOP Surat Masuk
2	menerima pengaduan baik tertulis /surat maupun tidak tertulis(WEBSITE, Email, Facebook,Instagram dan twitter) dari pengadu. Menginput laporan Semua Kanal Pengaduan baik manual maupun elektronik									SOP Surat Keluar, Dokumen tersimpan dalam database
3	Merkelaah/ pengajuan, mengidentifikasi dan Klasifikasi atasan, rapat interen									Dokumen tersimpan dalam database
4	Melakukan Verifikasi, penyampaian rekomendasi penanganan pengaduan , Menghubungi pihak terakutkan, ke lokasi melihat fakta lapangan.									Dokumen tersimpan dalam database
5	Memberikan pengaduan/memberikan tanggapan sebagai lanjut pengaduan baik kanal pengaduan manual maupun elektronik, dan atau mohon penjelasan tertulis dari OPD terkait									Dokumen tersimpan dalam database
6	Menerima balasan / tanggapan	[Green Box]	Ya diterima							SOP Surat Keluar
6	OPD Terkait menerima pengaduan secara elektronik, lanjut memberi tanggapan atau membubarkan pengaduan tersebut									Dokumen tersimpan dalam database
7	Menerima tanggapan pengaduan dan OPD Terkait, koordinasi interen , kemudian menyampaikan ke pihak pengadu.									Dokumen tersimpan dalam database
8	Menerima balasan /tanggapan	[Green Box]	Ya diterima							Dokumen tersimpan dalam database
Total Waktu										10 hari



Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem
JINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SAVANAH Batur Baikwan,SH,Mm
Pembina Muda
NIP. 1964041692031170