



PEMERINTAH KABUPATEN SUBANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Ade Irma Suryani Nasution No. 02 Telp. (0260) 411014 Subang 41211

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

NOMOR : 688.1 / 489 / DpmpTSP

TENTANG

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

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUBANG

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang, maka perlu adanya Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang;
- 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 Subang tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang, dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Susunan dan Perangkat Daerah Kabupaten Subang (Lembaran Daerah Kabupaten Subang Tahun 2016 Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Susunan dan Perangkat Daerah Kabupaten Subang (Lembaran Daerah Kabupaten Subang Tahun 2018 Nomor 1).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

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

- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang 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 dan Jenis Pengaduan;
 - c. Mekanisme Pengaduan;
 - d. Diagram mekanisme pengaduan;
 - e. Alur mekanisme pengaduan.
- KEEMPAT : Bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagai mana mestinya.
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Subang
Tanggal :

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



AHMAD SOBARI, S.Sos.MAP
NIP. 19630219 196903 1004

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang
TENTANG : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
NOMOR : 688.1/489/DPMPPTSP
TANGGAL : 24 oktober 2018

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

a. 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.

b. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.
2. Penanganan pengaduan oleh DPMPTSP dilakukan oleh:
 - a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;
 - b. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
 - c. Seksi Pengolahan dan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan;
 - d. Tim Teknis Fasilitasi Penanaman Modal;
 - e. Kepala DPMPTSP.
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 Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Penyelesaian masalah, Bidang Pengawasan dan Pengendalian.

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 Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Penyelesaian Masalah, Bidang Pengawasan dan Pengendalian, Seksi Perizinan dan Non Perizinan, Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Perizinan, dan Kepala DPMPTSP.

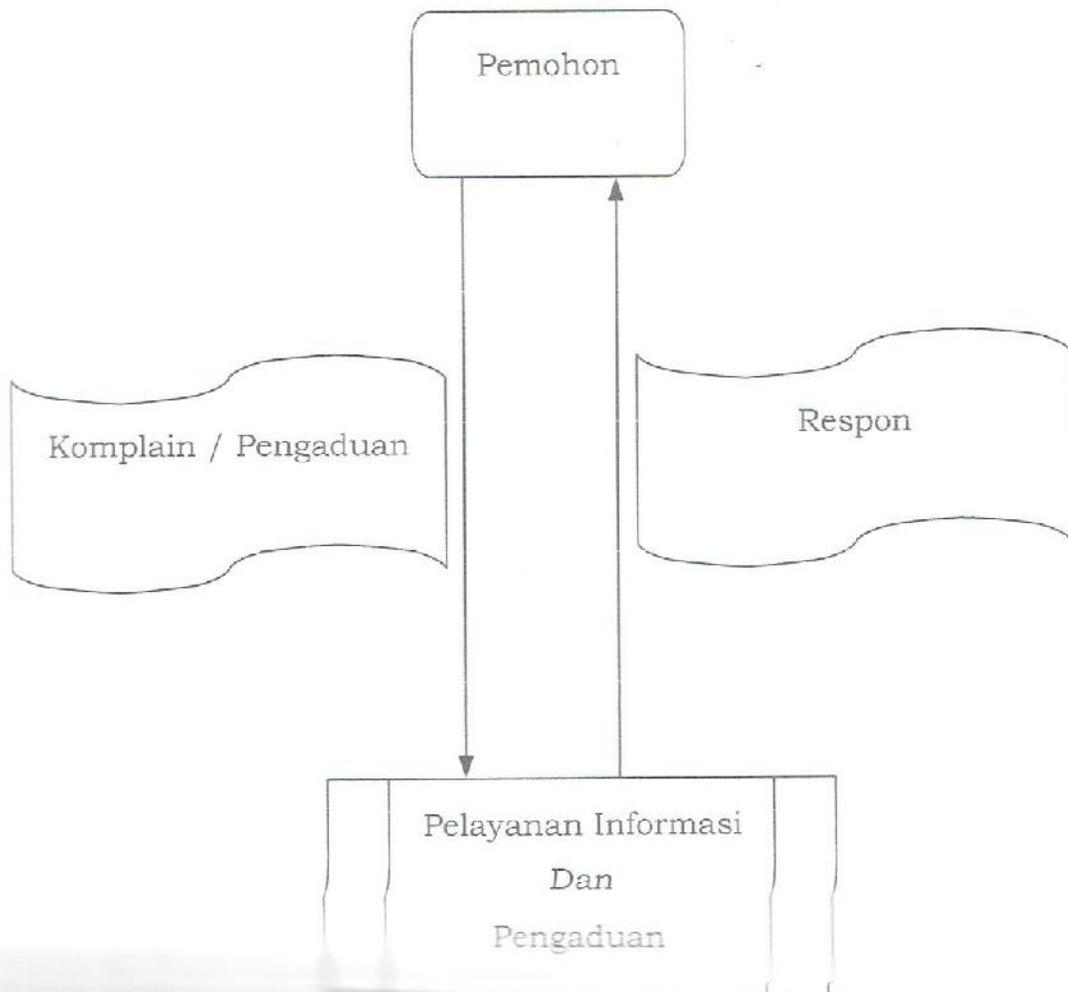
c. Penanganan Pengaduan Berat :

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 tidak hanya dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Penyelesaian Masalah, Bidang Pengawasan dan Pengendalian, Seksi Perizinan dan Non Perizinan, Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Tim Teknis Perizinan, dan Kepala DPMPTSP, 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.

c. MEKANISME PENGADUAN

NO	URAIAN	WAKTU RESPON
1	Pengaduan Langsung Melalui telepon/fax atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani.	Ringan : 3 Hari Kerja Sedang : 7 Hari Kerja
2	Pengaduan Tidak Langsung Menuliskan pengaduan melalui email, website atau Mengisi buku pengaduan, formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke Kotak yang tersedia.	Berat : 15 Hari Kerja

d. DIAGRAM MEKANISME PENGADUAN



e. ALUR MEKANISME PENGADUAN

