



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUBANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jalan Jendral Achmad Yani No.11 Subang 41211  
Telp. 08112441104 email: [dpmptsp@subang.go.id](mailto:dpmptsp@subang.go.id) website: [www.dpmptsp.subang.go.id](http://www.dpmptsp.subang.go.id)

**KEPUTUSAN BUPATI SUBANG**

**NOMOR : 36 TAHUN 2024**

**TENTANG**

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

**BUPATI SUBANG,**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 9 ayat (2) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Daerah.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha 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 Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
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 beberapa kali terakhir dengan Undang-

4. Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Subang (Lembaran Daerah Kabupaten Subang Tahun 2016 Nomor 7), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Subang (Lembaran Daerah Kabupaten Subang Tahun 2021 Nomor 1);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Subang Tahun 2020 Nomor 4);
10. Peraturan Bupati Subang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Dinas (Berita Daerah Kabupaten Subang Tahun 2021 Nomor 101);
11. Peraturan Bupati Subang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Bupati Subang Nomor 41 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha di Kabupaten Subang.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Operasional Prosedur Pelayananh Pengaduan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA untuk dijadikan pedoman dalam proses pelayanan pengaduan.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Subang  
pada tanggal 02 Januari 2024

a.n Pj BUPATI SUBANG,

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



DIKDIK SOLIHIN, S.Sos, M.Si.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP.197001281989101001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU

PINTUNOMOR : 36 TAHUN 2024

TANGGAL : 2 Januari 2024

TENTANG

: Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan Berusaha Dan Non Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUBANG  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor SOP	:	36 Tahun 2024
Tanggal Pembuatan	:	2 Januari 2024
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	
<p>a.n Pj BUPATI SUBANG KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p> <p>DIKDIK SOLIHIN, S.Sos./M.Si NIP. 19700128 198910 1 001</p>		
NAMA SOP	:	PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN BERUSAHA DAN NON BERUSAHA

**DASAR HUKUM :**

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
- 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Cipta Kerja;
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
- 4 Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- 5 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah ;
- 6 Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal ;
- 7 Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Subang, sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Subang.

**KETERKAITAN :**

- SOP Pelayanan Perizinan.

**PERINGANTAN :**

- Prosedur ini harus dilaksanakan dalam melaksanakan untuk menindaklanjuti setiap pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

**KUALIFIKASI PELAKSANAAN :**

1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;
2. Memiliki kemampuan pengolahan data yang sederhana;
3. Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan dan prinsip pelayanan;
4. Memiliki pemahaman tentang peraturan dan mekanisme perizinan.

**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**

1. Komputer;
2. Printer;
3. Internet;
4. Peraturan Perundang-Undangan;
5. Dokumen

**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**

- Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

## SOP LAYANAN PENGADUAN PERIZINAN TATAP MUKA

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Pemohon Izin / Masyarakat Umum	Pengelola Pengaduan Publik	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Tim Teknis Perizinan / OPD Teknis	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon izin/Masyarakat umum menyampaikan pengaduan	Mulai								
2.	Menerima pengaduan pemohon Izin dan melakukan analisa materi pengaduan		Ya Tidak				Materi Aduan	30 menit	Data, Informasi	
3.	Melengkapi pengajuan aduan dengan data dan arsip pendukung						Pemohonan Aduan, E-Doc, Database Perizinan	1 hari	Materi Aduan, Dokumen/Data Pendukung	
4.	Melakukan koordinasi pemecahan masalah/penyelesaian aduan kategori teknis			Tanpa Koordinasi Koordinasi			Dokumen/Data Pendukung, Database Perizinan	2 hari	Materi Aduan, Dokumen/Data Pendukung	
5.	Menyelesaikan aduan yang membutuhkan koordinasi dengan Tim Teknis / OPD Teknis						Materi Aduan, Dokumen/Data Pendukung	7 hari	Materi Aduan, Dokumen/Data Pendukung	
6.	Menerima rekomendasi/hasil koordinasi teknis dan menginformasikan rekomendasi kepada pemohon aduan						Materi Aduan, Dokumen/Data Pendukung	1 hari	Rekomendasi, Data dan Informasi	
7.	Menerima laporan penyelesaian aduan						Rekomendasi		Laporan	
8.	Menerima hasil penyelesaian aduan	Selesai					Rekomendasi		Rekomendasi, Data dan Informasi	

## SOP PENGADUAN PERIZINAN MELALUI WHATSAPP GATEWAY

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Pemohon Izin / Masyarakat Umum	Pengelola Pengaduan Publik	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Pengadministrasi Perkantoran	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon izin/Masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp Gateway	Mulai				Aplikasi Whatsapp Gateway		Aplikasi Whatsapp Gateway	
2.	Menerima pengaduan pemohon Izin dan melakukan analisa materi pengaduan		Database			Dokumen Izin, Agenda Pengaduan		Dokumen Izin, Agenda Pengaduan	
3.	Menghimpun informasi dan data yang bersumber pada Database Perizinan			Arsip		Database Perizinan	1 hari	Data	
4.	Menghimpun informasi dan data yang bersumber pada Dokumen Arsip Perizinan				Arsip	Arsip Perizinan, e-Document		Informasi	
5.	Merumuskan informasi pengaduan dan penyampaian jawaban atas pengaduan		Arsip			Data dan Informasi		Data dan Informasi	
6.	Menyampaikan informasi pemecahan masalah pengaduan melalui aplikasi Whatsapp Gateway	Selesai				Data dan Informasi		Rekomendasi, Data dan Informasi	