



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. Trans Halmahera, Maba – Kode Pos 97862 Email : pts.haltim@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HALMAHERA TIMUR
NOMOR : 570/08/S.KEP/DPMPTSP/2021

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN HALMAHERA TIMUR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan kepada pelaku usaha dan calon investor perlu diatur tentang sistem dan prosedur pelayanan pengaduan perizinan agar kepuasan pelayanan dan efektivitas serta produktifitas pelayanan perizinan dapat berjalan secara optimal berkesinambungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Halmahera Selatan, Kabupaten Kepulauan Sula, Kabupaten Halmahera Timur dan Kota Tidore Kepulauan di Provinsi Maluku Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589); sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Timur Tahun 2016 Nomor 138, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Timur Nomor 142);
14. Peraturan Bupati Kabupaten Halmahera Timur Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur (Berita Daerah Kabupaten Halmahera Timur Tahun 2018 Nomor 4);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HALMAHERA TIMUR TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN.**

KESATU : Maksud dari keputusan ini adalah memberikan pedoman serta acuan dalam pelayanan pengaduan perizinan, sehingga seluruh proses dapat dilaksanakan melalui prosedur yang benar, tepat sasaran, efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

- KEDUA : Tata cara dan mekanisme penyampaian pengaduan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur :
1. Pengaduan Secara Lisan;
Datang langsung ke kantor DPMPTSP sesuai jam pelayanan, yaitu :
 - Senin s/d. Kamis pukul 08.00 s/d. 16.00 WIT
 - Istirahat pukul 12.00 s/d. 14.00 WIT
 - Jumat pukul 08.00 s/d. 12.00 WIT
 2. Pengaduan Secara Tertulis;
 - a) Menyampaikan surat pengaduan (formulir terlampir) yang ditujukan kepada pimpinan dalam hal ini Kepala DPMPTSP Kabupaten Halmahera Timur dengan cara diantar langsung atau melalui pos.
 - b) Melalui email dengan cara menyampaikan pengaduan ke alamat email : ptsp.haltim@gmail.com
 - c) Melalui Kotak Saran dengan mengisi Form Kritik dan Saran yang tersedia di *Front Office* (FO) di kantor DPMPTSP Kabupaten Halmahera Timur.
- KETIGA : Mekanisme penyampaian pengaduan pemohon mengajukan pengaduan atau keluhan yang diterima oleh *Front Office* (FO) untuk selanjutnya diteruskan ke unit yang menangani pelayanan dan pengaduan untuk dianalisa dan ditindaklanjuti sesuai dengan permasalahannya. Sedangkan pengaduan yang disampaikan konsumen/ pemohon melalui surat atau email pada prinsipnya sama, yang selanjutnya akan diproses dan ditangani oleh unit terkait untuk selanjutnya dilakukan penyelesaian masalah. Dan semua bentuk pengaduan yang masuk harus secara jelas menerangkan identitas pengadu agar petugas dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan tersebut.
- KEEMPAT : Alur penanganan pengaduan :
- 1) DPMPTSP akan menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat baik lisan, tertulis maupun secara online.
 - 2) DPMPTSP akan memberikan penjelasan sesuai dengan kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan kepada pengguna layanan yang melakukan pengaduan.
 - 3) DPMPTSP akan memberikan tanda terima jika pengaduan diajukan secara tertulis dan DPMPTSP hanya akan menindaklanjuti pengaduan yang mencantumkan identitas pelapor/ pengadu.
- KELIMA : Masalah dinyatakan selesai, apabila pengadu menyatakan demikian dengan mengacu pada panduan yang ada dengan standar waktu pelayanan pengaduan adalah 2 (dua) hari kerja atau paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengaduan masyarakat secara tepat dan cepat. Dalam hal masalah dinyatakan selesai maka harus dilengkapi dengan bukti pendukung dan berita acara (BA) penyelesaian.

- KEENAM : SOP sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA, KETIGA, KEEMPAT terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan.

Ditetapkan di : Maba

Pada tanggal : 18 Agustus 2021

KEPALA DINAS,

WANID KAMAH, SE
NIP. 19790312 200312 1 004

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

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pemohon	Front Office (FO)	Unit Pengaduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Pemohon menyerahkan surat/ formulir pengaduan kepada petugas Front Office (FO)					Berkas/ surat/ formulir pengaduan	15 menit	
2.	Surat pengaduan didata, untuk selanjutnya diserahkan kepada Unit Pengaduan					Berkas/ surat/ formulir pengaduan	15 menit	Dokumen permohonan
3.	Unit Pengaduan menerima berkas/ dokumen untuk selanjutnya diverifikasi dan dipelajari untuk dibuat/ dicari solusi masalahnya bersama Tim/ Panel atau secara internal DPMPTSP					Konsep formulir/ BA penyelesaian pengaduan	2 jam	Rekomendasi
4.	Kepala Unit Pelayanan dan Pengaduan, dalam hal ini Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan memverifikasi dan menandatangani berita acara penyelesaian pengaduan untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala DPMPTSP sebagai laporan					Konsep izin, berkas permohonan, beserta persyaratan pendukung	1 hari	BA penyelesaian pengaduan
5.	Setelah penandatanganan diserahkan kepada pemohon melalui FO					Konsep izin, berkas permohonan, beserta persyaratan pendukung	20 menit	BA penyelesaian pengaduan
6.	Surat BA penyelesaian pengaduan dapat langsung diserahkan kepada pemohon					Surat tanda terima berkas/ surat kuasa	15 menit	BA penyelesaian pengaduan