



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

Jalan Sarolangun – Jambi Km 01 Posel [dpmptsp.sarolangun@gmail.com](mailto:dpmptsp.sarolangun@gmail.com)

**SAROLANGUN**

KODE POS : 37381

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAAN**  
**TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SAROLANGUN**  
**NOMOR 15 TAHUN 2020**

**TENTANG**

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

**KEPALA DINAS,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada pelaku usaha dan calon investor perlu diatur tentang system dan prosedur pelayanan pengaduan perizinan agar kepuasan pelayan dan efektifitas pelayanan perizinan dapat berjalan secara optimal berkesinambungan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan keputusan kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun tentang Standar Operasional Prosedure pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Nergara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembatan Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
  2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Peraturan Perundang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389)
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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 beberapa kali diubah terakhir 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 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sarolangun Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sarolangun Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sarolangun Nomor 2 tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sarolangun Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sarolangun Tahun 2018 Nomor 2);
10. Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 50 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sarolangun;
12. Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 49 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 58 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SAROLANGUN.

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 dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

KEDUA : Tata cara atau mekanisme penyampaian pengaduan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun :

### **I. Pengaduan secara lisan**

- a. Melalui Telepon ke 081371186817 atau via SMS /WA ke Nomor tersebut;
- b. Datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai jam pelayanan yaitu :
  - Senen s.d Kamis pukul 08.00 s.d 16.30 Wib;
  - Istirahat pukul 11.45 s.d 13.30 Wib;
  - Khusus hari Jumat pukul 08.00 s.d 11.30 Wib;

### **II. Pengaduan secara tertulis**

- a. Menyampaikan surat pengaduan (formulir terlampir) yang ditujukan kepada pimpinan dalam hal ini kepala DPMPTSP Kabupaten Sarolangun dengan cara diantar langsung atau melalui pos;
- b. Melalui kotak Pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang tersedia di Front Office (FO);
- c. Melalui Posel [dpmptsp.sarolangun@gmail.com](mailto:dpmptsp.sarolangun@gmail.com)
- d. Melalui Website [dpmptsp.sarolangunkab.go.id](http://dpmptsp.sarolangunkab.go.id)
- e. Melalui Facebook Dpmptsp Kab Sarolangun

KETIGA : Mekanisme penyampaian pengaduan pemohon mengajukan pengaduan atau keluhan yang diterima oleh Front Office (FO) untuk selanjutnya diteruskan ke Pengelola Pengaduan untuk dicek kelengkapan bahannya, bila lengkap dicatat dan dilaporkan ke penanggung jawab pengaduan (Kadis DPMPTSP) dan di disposisikan kepada Pengelola Pengaduan. Pengelola pengaduan melakukan pemeriksaan dan bila dibutuhkan melakukan koordinasi dengan instansi terkait termasuk pengecekan lapangan. Selanjutnya membuat konsep BAP dan diserahkan kepada Penanggung Jawab Pengaduan untuk ditandatangani sebagai jawaban atas pengaduan yang diajukan.

- KEEMPAT : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sarolangun sebagaimana terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- KELIMA : Pada saat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mulai berlaku maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 14/DPMPTSP/ 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sarolangun  
Pada tanggal 31 Maret 2020

KEPALA DPMPTSP  
KABUPATEN SAROLANGUN



**H. AHMAD NASRI, SH**  
Pemba TK.I  
NIP. 19671110 199703 1 004

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Bupati Sarolangun di Sarolangun (sebagai laporan)
2. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Sarolangun di Sarolangun
3. INSPEKTUR Kabupaten Sarolangun di Sarolangun
4. Arsip.



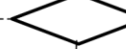
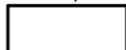
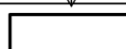


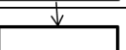
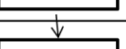
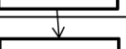
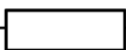
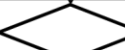
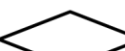
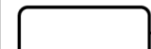

## LAMPIRAN

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SAROLANGUN

NOMOR 15 TAHUN 2020

TANGGAL 31 MARET 2020

TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SAROLANGUN

| NO | KEGIATAN   | PELAKSANA   |   |  |   | MUTU BAKU                       |          |  | Keterangan |
|----|--|---|---|--|---|---------------------------------|----------|--|------------|
|    |  | PEMOHON PENGADUAN   | Petugas Penerima Pengaduan  | Penelaah Pengaduan   | Penanggung Jawab Pengaduan  | Kelengkapan                     | Waktu    | Output   |            |
| 1  | Penyerahkan surat/formulir pengaduan                             |    |   |  |   | Berkas/surat formulir pengaduan | 2 menit  | Bahan Pengaduan  |            |
| 2  | Menerima pengaduan pada loket pengaduan.                         |   |    |  |   | Berkas/surat formulir pengaduan | 2 menit  | Bahan Pengaduan  |            |
| 3  | Memeriksa kelengkapan materi pengaduan                           |   |    |  |   | Berkas/surat formulir pengaduan | 10 menit | Bahan pengaduan lengkap/sesuai atau tidak  |            |
| 4  | Mencatat dan mengagendakan pengaduan                             |   |    |  |   | Berkas/surat formulir pengaduan | 10 menit | Teregistrasinya pengaduan  |            |
| 5  | Melaporkan pengaduan yang diterima .                             |   |    |  |    | Berkas/surat formulir pengaduan | 5 menit  | Sampainya bahan pengaduan di meja Kepala Dinas   |            |
| 6  | Melaksanakan pemeriksaan atas pengaduan                          |   |   |   |   | Berkas/surat formulir pengaduan | 1 hari   | Mengetahui permasalahan dan rekomendasi upaya penyelesaian                                   |            |
| 7  | Peninjauan lapangan dan/atau berkoordinasi dengan OPD terkait.   |   |   |   |   | Hasil koordinasi/kelengkapan    | 1 hari   | Mendapatkan data dukung untuk Berita Acara penyelesaian                                      |            |
| 8  | Membuat BAP Penyelesaian   |   |   |   |   | Konsep BAP                      | 60 menit | Tersusunnya BAP  |            |
| 9  | Melaporkan hasil pemeriksaan pengaduan kepada Penanggungjawab, . |   |   |  |   | Konsep BAP                      | 15 menit | Sampainya hasil BAP ke Kadis   |            |
| 10 | Memeriksa kembali kelengkapan materi pengaduan .                 |   |  |  |  | Berkas/surat formulir pengaduan | 1 hari   | Hasil pengadaun dapat/tidak ditindalanjuti   |            |
| 11 | Tanda tangan   |   |   |  |  | BAP jadi                        | 5 menit  | BAP yag sudah lengkap dan ditandatangani kadis atau dikembalikan ke penelaah untuk perbaikan |            |
| 12 | Penyerahan kepada pemohon  |  |  |  |   | Surat jawaban                   | 5 menit  | Surat jawaban untuk permasalahan yang dilaporkan   |            |

KEPALA DPMPTSP  
KABUPATEN SAROLANGUN

  
H. AHMAD NASRI, SH  
NIP. 19671110 199703 1 004