



PEMERINTAH KOTA TEGAL
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Ki Gede Sebayu Nomor 3 Tegal
Telp./Faks. (0283) 356101 Kode Pos 52123

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TEGAL

NOMOR : 503 / 041 / 2021

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL,

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan mutu pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal, perlu menetapkan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur/Tengah/Barat;
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang...

6. 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-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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1986 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tegal dan Kabupaten Daerah Tingkat II Tegal (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3321);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2007 tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Tegal dengan Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah di Muara Sungai Kaligangsa (Lembaran Negara Republik Indonesia) Tahun 2007 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4713);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Tegal Nomor 6 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas dan Luas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tegal dan Memberlakukan Semua Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Tegal serta Keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II Tegal (Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Tegal Tahun 1989 Nomor 4);
12. Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tegal;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2010 tentang Batas Daerah Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

MEMUTUSKAN ...

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal dengan uraian sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Penunjukan Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal dengan daftar sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Bagan Alur Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Prosedur Penanganan Pengaduan harus dapat diselesaikan paling lambat dalam waktu 5 (lima) hari.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari ternyata ada kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tegal
Pada tanggal 8 Desember 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL



SARTONO EKO SAPUTRO, S.STP.
Pembina Tingkat I
NIP. 19760510 199602 1 003

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA TEGAL
NOMOR : 503 / 041 / 2021
TANGGAL : 8 Desember 2021

PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL

1. Sarana Pengaduan

Pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat disampaikan melalui :

- a. Telepon : 0283 - 356101
- b. Faksimili : 0283 - 356101
- c. E-Mail : dpmpstsp.tegalkota@gmail.com
- d. SMS Pengaduan : 0811 262 5757
- e. Kotak Pengaduan
- f. Surat
- g. Datang Langsung.

2. Syarat Pengaduan

Syarat pengaduan meliputi : Nama dan Alamat Lengkap; Uraian pelayanan yang dikeluhkan; permintaan penyelesaian yang diajukan; tempat, waktu penyampaian; dan Tanda Tangan

3. Mekanisme Pelayanan pengaduan :

3.1. Petugas Pelayanan Pengaduan

- a. Menerima pengaduan dari pelanggan/masyarakat.
- b. Melakukan identifikasi permasalahan.
- c. Melakukan verifikasi data yang terkait dengan pengaduan.
- d. Melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, apabila tidak mampu menyelesaikan.

3.2. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

- a. Melakukan peninjauan lapangan, mengkoordinasikan dengan pihak terkait dan melakukan analisa.
- b. Membuat laporan hasil analisa untuk diteruskan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu apabila dibutuhkan.

3.3. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- a. Meninjau data serta hasil analisa,
- b. Mendisposisi tindak lanjut perbaikan.

3.4. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

- a. Menindaklanjuti sesuai disposisi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bila diperlukan.
- b. Menginformasikan tindak lanjut ke bidang terkait atau petugas terkait,
- c. Menginformasikan status penyelesaian dengan pelanggan/masyarakat yang melaporkan pengaduan.

4. Waktu penyelesaian...

4. Waktu penyelesaian.

- a. Pengaduan dapat dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima pelayanan perizinan dan/atau non perizinan.
- b. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan tanggapan kepada pelapor paling lambat 5 (lima) hari setelah menerima pengaduan.
- c. Apabila data pengaduan belum lengkap, maka pelapor wajib melengkapi kekurangannya 30 (tiga puluh) hari setelah pemberitahuan.
- d. Hasil pemeriksaan pengaduan diputuskan paling lambat 5 (lima) hari.
- e. Keputusan hasil pemeriksaan pengaduan disampaikan kepada pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL



SARTONO EKO SAPUTRO, S.STP.

Pembina Tingkat I

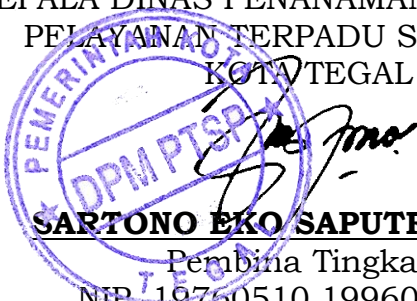
NIP. 19760510 199602 1 003

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA TEGAL
NOMOR : 503 / 041 / 2021
TANGGAL : 8 Desember 2021

PENUNJUKAN PETUGAS PENANGAN PENGADUAN
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL

No.	Jabatan dalam Dinas	Jabatan
1.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal	Penanggung Jawab
2.	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal	Koordinator
3.	Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan, Data dan Pelaporan	Petugas Pelayanan Pengaduan

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL



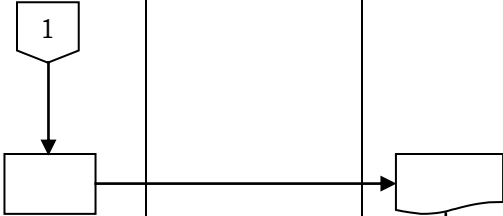
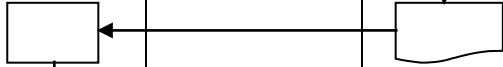
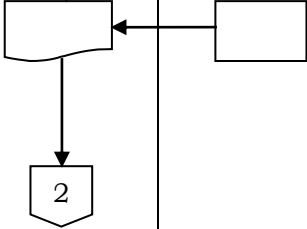
SARTONO EKO SAPUTRO, S.STP.
Perubina Tingkat I
NIP. 19760510 199602 1 003

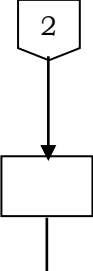
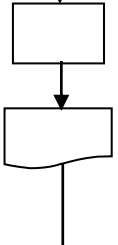
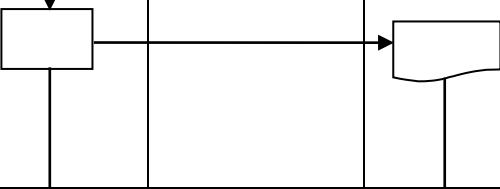
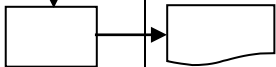
LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
 MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
 PINTU KOTA TEGAL
 NOMOR : 503 / 041 / 2021
 TANGGAL : 8 Desember 2021

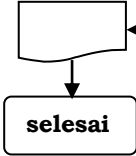
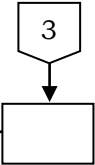
BAGAN ALUR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
 PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
 PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TEGAL

 PEMERINTAH KOTA TEGAL DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TEGAL	Nomor SOP	503 / 041 / 2021
	Tanggal Pembuatan	16 Januari 2017
	Tanggal Revisi	9 November 2021
	Tanggal Pengesahan	8 Desember 2021
	Disahkan Oleh	Kepala DPM PTSP Kota Tegal
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);	1. Pendidikan Minimal SMA dan sederajat; 2. Memahami struktur organisasi dan tupoksi DPM-PTSP Kota Tegal; 3. Memahami mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan; 4. Memahami aturan yang mendasari Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan; 5. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerjasama.	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
	1. Komputer, 2. Printer, 3. Formulir Pengaduan, 4. ATK	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1. Jika prosedur tidak dilakukan, Pengaduan tidak dapat diselesaikan. 2. Diperlukan koordinasi dengan Instansi terkait.	Komponen/unit kerja yang akan memanfaatkan hasil pengelolaan pengaduan.	

Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku				Ket
	Pengadu	Petugas Pengaduan	Tim Teknis	Kepala Bidang	Kepala DPM-PTSP	Kelengkapan	Waktu (menit)	Waktu (hari)	Output	
1. Petugas Pelayanan Pengaduan menerima pengaduan dan memeriksa kelengkapan pengaduan, apabila tidak lengkap maka dikembalikan ke pengadu untuk dilengkapi dan apabila lengkap Petugas Pelayanan Pengaduan mencatat dan memasukkan data pengaduan ke dalam Buku Register Pengaduan;		<pre>graph TD; A[mulai] --> B[]; B --> C{ }; C --> A; C --> D[]</pre>				Surat Pengaduan / Formulir Pengaduan / SMS Pengaduan	10 Menit	1 hari	Data pengaduan teregister	
2. Petugas Pelayanan Pengaduan menelaah dan mengklasifikasikan pengaduan : a. Apabila pengaduan tidak terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan dan/atau pengaduan tidak menjadi kewenangan DPM-PTSP maka berkas pengaduan dikirim kepada OPD teknis sesuai dengan kewenangannya untuk ditindaklanjuti penyelesaiannya;		<pre>graph TD; E[] --> F{ }; F --> G[]; F --> H{{1}}</pre>				Berkas Pengaduan	5 Menit			

Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku				Ket
	Pengadu	Petugas Pengaduan	Tim Teknis	Kepala Bidang	Kepala DPM-PTSP	Kelengkapan	Waktu (menit)	Waktu (hari)	Output	
b. Apabila pengaduan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan maka berkas pengaduan diserahkan kepada Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.										
3. Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan menerima berkas pengaduan dan memberikan disposisi tindak lanjut kepada Petugas Pelayanan Pengaduan kemudian menyerahkan kembali berkas pengaduan kepada petugas pelayanan pengaduan;						Berkas Pengaduan	5 Menit	1 hari	Disposisi tindak lanjut	
4. Petugas Pelayanan Pengaduan : a. Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari OPD Teknis untuk pengaduan yang telah diselesaikan oleh OPD Teknis sesuai kewenangannya;						Berkas Pengaduan	5 Menit	1 hari		

Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku				Ket
	Pengadu	Petugas Pengaduan	Tim Teknis	Kepala Bidang	Kepala DPM-PTSP	Kelengkapan	Waktu (menit)	Waktu (hari)	Output	
b. Menerima berkas pengaduan dari Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kemudian melakukan tindak lanjut sesuai dengan disposisi yang diberikan;										
5. Petugas Pelayanan Pengaduan melaksanakan diskusi atau rapat koordinasi penyelesaian pengaduan kemudian membuat kesimpulan hasil penyelesaian;						Berkas Pengaduan	60 Menit	1 hari	Kesimpulan/ Hasil penyelesaian pengaduan	
6. Petugas Pelayanan Pengaduan melaporkan kesimpulan/hasil penyelesaian pengaduan kepada Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;						Berkas Pengaduan	10 Menit		Laporan Kesimpulan/ Hasil penyelesaian pengaduan	
7. Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melaporkan kesimpulan/hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala DPM-PTSP;						Berkas Pengaduan	10 Menit		Laporan Kesimpulan/ Hasil penyelesaian pengaduan	

Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku				Ket
	Pengadu	Petugas Pengaduan	Tim Teknis	Kepala Bidang	Kepala DPM-PTSP	Kelengkapan	Waktu (menit)	Waktu (hari)	Output	
8. Petugas Pelayanan Pengaduan menyampaikan kesimpulan/hasil penyelesaian pengaduan kepada Pengadu secara tertulis.						Kesimpulan/ Hasil penyelesaian pengaduan	5 Menit	1 hari	Laporan Kesimpulan/ Hasil penyelesaian pengaduan	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL



SARTONO EKO SAPUTRO, S.STP.
Pembina Tingkat I
NIP. 19760510 199602 1 003