



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU

Jl. KH. Wahid Hasyim No. 8A / Jl. Sei Batang Serangan No. 20 Medan 20154
Telepon (061) 4514614, 4572953 Fax. 061-4572953 Email.dpmptsp@sumutprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA UTARA
NOMOR 21 TAHUN 2022

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2022

- Menimbang: a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan penanaman modal dan perizinan pada Provinsi Sumatera Utara, maka perlu adanya Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia) Tahun 2001 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
2. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587),sebagaimana telah dirubah beberapa kali, terakhir dengan Undang- Undang No.9 Tahun 2015 tentang perubahan ke dua Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;

7. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal;
8. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
9. Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 39 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
10. Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 44 Tahun 2017 Tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara

MEMUTUSKAN

Menetapkan:

- KESATU:** : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara Tahun 2022, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara Tahun 2022, mempunyai fungsi dan tujuan diantaranya :
- 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. Ruang lingkup pengaduan;
 - b. Waktu pelayanan pengaduan;
 - c. Jenis media pelayanan pengaduan;
 - d. SOP Pengaduan;
 - e. Alur / *Flowchart* SOP pengaduan.
- KEEMPAT** : Bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.
- KELIMA** : Semua biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun Anggaran 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara;

KEENAM : Keputusan ini berlaku selama Tahun 2022, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan

Pada Tanggal : 4 Maret 2022

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU



Ir. ARJEF S. TRINUGROHO, MT

PEMBA UTAMA MADYA

19641127 199003 1 002

LAMPIRAN I Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sumatera Utara

Nomor : 21 TAHUN 2022

Tanggal : 4 Maret 2022

PETUNJUK TEKNIS
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2022

I. RUANG LINGKUP

- a. Penanganan pengaduan adalah menerima pengaduan masyarakat sampai terselesaikannya permasalahan terkait dengan perizinan dan non perizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.
- b. Penanganan pengaduan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

II. WAKTU PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Waktu pelayanan Pengaduan Masyarakat di Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat terkait pelayanan perizinan dan non perizinan setiap dilaksanakan pada :

Hari : Senin s/d Jumat

Pukul : 09.00 — 15.00 WIB

III. JENIS MEDIA PELAYANAN PENGADUAN

- a. Datang Langsung ke Kantor DPMPTSP Prov. Sumatera Utara;
- b. Surat Pengaduan kepada Kepala DPMPTSP Prov. Sumatera Utara;
- c. Kotak Pengaduan;
- d. Aplikasi Lapor SP4N;
- e. Website : www.siaplayani.go.id

IV. PELAKSANAAN

Bentuk penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat di DPMPTSP Prov. Sumatera Utara dapat dilakukan dengan cara :

1. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Langsung

Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara langsung/ tatap muka kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat, meliputi :

- a. Masyarakat datang langsung ke Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di DPMPTSP Prov. Sumatera Utara
- b. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di DPMPTSP Prov. Sumatera Utara menerima pengaduan dari masyarakat dan meminta data pendukung yang diperlukan.

- c. Petugas Layanan Masyarakat di DPMPTSP Prov. Sumatera Utara mengidentifikasi, menganalisis, memproses dan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung.
 - d. Masyarakat yang pengaduannya tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan, Masyarakat akan mendapatkan konfirmasi/ jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat.
2. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Tidak Langsung
- a. Melalui Kotak Pengaduan
 - 1) Masyarakat dapat menyampaikan saran, pertanyaan, informasi pengaduan, dan keluhan maupun masalah melalui Kotak Pengaduan yang tersedia di Kantor DPMPTSP Prov. Sumatera Utara
 - 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dan menyampaikan.
 - 3) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi / jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat
 - b. Melalui Surat
 - 1) Alamat pengaduan masyarakat di DPMPTSP Prov. Sumatera Utara ditujukan kepada Kepala Dinas PMPPTSP Prov. Sumatera Utara
 - Jl. KH. Wahid Hasyim No. 8A / Jl. Sei Batang Serangan No. 20 Medan 20154
 - 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat
 - 3) Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat akan menindaklanjuti laporan Pengaduan Masyarakat
 - c. Melalui Aplikasi/ Website
 - 1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara online melalui SP4N Laport atau website www.siaplayani.go.id
 - 2) Laporan pengaduan secara online akan diverifikasi, dan di klasifikasi oleh tim admin untuk ditindaklanjuti lebih lanjut

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU



Dr. ARIEF S. PRINUGROHO, MT
Pembina Utama Madya
NIP. 19641127 199003 1 002

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA UTARA**

No	Kegiatan	Pelaksana				Kepala DPM/PTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
		Tim Pengelola Pengaduan	Ketua Tim	Bidang Teknis Terkait						
1	Petugas pengaduan menerima dokumen pengaduan untuk diregister / dicatat pada agenda pengaduan yang telah didisposisi dari Pimpinan, dan meneruskan ke ketua tim	[]				Form Pengaduan	1 hari	Data- data pengaduan		
2	Ketua Tim mempelajari berkas yang disampaikan tim pengelola pengaduan, dan mendisposisi kepada ketua bidang teknis untuk ditindaklanjuti		[]			Berkas Pengaduan	1 - 2 hari	Nota Dinas kepada Ketua Bidang Teknis		
3	Bidang Teknis Terkait menindaklanjuti masalah pengaduan dimaksud			[]		Berkas Pengaduan, Nota Ketua Tim	1-5 hari	hasil Analisa pertimbangan teknis, kunjungan lapangan		
4	Ketua tim meneliti pertimbangan teknis tim dan membuat telah usulan penyelesaian permasalahan ke pimpinan		[]			Hasil Analisa, Surat Pengaduan, Dokumen Perizinan dan Non Perizinan, SOP Pelayanan Perizinan dan	1- 2 hari	usulan penyelesaian		
5	Mempelajari telah dan memberikan disposisi untuk proses selanjutnya				[]	hasil Analisa pertimbangan teknis, berkas pengaduan	1- 2 hari	Keputusan penyelesaian		
6	menyiapkan surat balasan atas pengaduan masyarakat		[]			Disposisi Kepala DPM/PTSP	1 hari	Konsep Surat Balasan		
7	Menandatangani surat balasan				[]	Surat Balasan	1-2 hari	Surat Balasan		
8	Petugas Pengaduan menyampaikan informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada pemohon dan mengklarifikasi pemohon puas atau tidak puas	[]				Agenda Surat keluar	1 hari	Rekapitulasi penyelesaian pengaduan		
9	Pemantauan dan evaluasi terhadap permasalahan pengaduan yang telah selesai		[]			Surat tugas, berkas pengaduan, hasil analisa teknis	3-5 hari	laporan pengawasan		

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU



II. ARJUN TRINUGROHO, MT
PEMERINTAH UTAMA MADYA
NRP 1127 199003 1 002

**FLOW CHART STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA UTARA**

NO	KEGIATAN	PEMOHON	TIM PENGELOLA PENGADUAN	KETUA TIM	BIDANG TEKNIS TERKAIT
1	Pengaduan				
2	Pemohon menyampaikan pengaduan melalui: Datang langsung ke kantor, surat, email, website, aplikasi SP4N lapor, WA, telepon, atau kotak pengaduan yang tersedia di kantor DPMPTSP. Data yang disampaikan harus dilengkapi dengan identitas pemohon				
3	Petugas pengaduan memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan untuk dicatat oada agenda pengaduan				
4	Ketua Tim memverifikasi berkas pengaduan, menelaah, dan mengklasifikasi permasalahan yang telah disampaikan oleh Tim Pengelola Pengaduan				
5	Bidang Teknis Terkait menindaklanjuti masalah pengaduan dimaksud				
6	Tim pengelola pengaduan memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil tindak lanjut bidang teknis terkait				
7	Petugas pengaduan menyampaikan informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada pemohon dan mengklarifikasi pemohon puas atau tidak puas				
8	Pemohon menginformasikan puas atau tidak terhadap pelayanan pengaduan				
9	selesai				
10	Pemantauan dan evaluasi terhadap permasalahan pengaduan yang telah selesai				



DIREKTORAT DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU

F.S. TRINUGROHO, MT
PENANAMAN MODAL
TAMA MADYA
NIP. 196411271990031002