



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jalan Jend. Sukawati No. 40 Telp. (0421) 921695  
**PINRANG 91212**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG  
NOMOR : 503/12/SK/DPMPTSP/2022

TENTANG

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

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

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pedoman bagi aparatur penyelenggara Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat dalam pelayanan perizinan dan non perizinan, perlu menyusun Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 268, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pinrang Tahun 2012 Nomor 11), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pinrang Tahun 2021 Nomor 9);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pinrang Tahun 2020 Nomor 6);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, wajib dipedomani oleh seluruh aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, dalam melaksanakan kewenangannya sesuai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan pengaduan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat;
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, bertujuan:
- a. memberikan pedoman kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan;

- b. meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
- c. memberikan kepastian prosedur, waktu dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.

KEEMPAT : Kepala Bidang Pengaduan dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, wajib melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan secara intensif;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

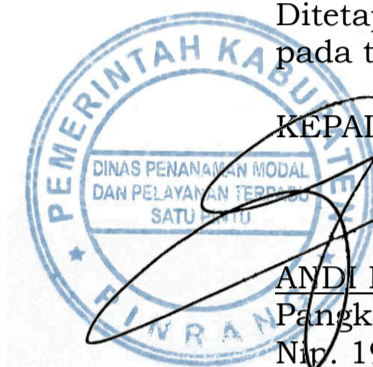
Ditetapkan di Pinrang  
pada tanggal 5 Januari 2022

KEPALA DINAS,


ANDI MIRANI, AP. M.Si

Pangkat : Pembina Tk. I

Np. 19740603 199311 2 001




LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PMPTSP KAB. PINRANG  
 NOMOR : 503/12/SK/DPMPTSP/2022  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN  
 PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA  
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU KABUPATEN PINRANG

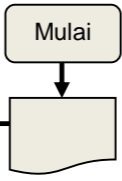


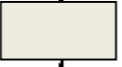




 <p><b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. PINRANG</b></p> <p><b>BIDANG PENGADUAN DAN PENGENDALIAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL</b></p>	Nomor SOP	012/SOP-PM/DALAK/I/2022
	Tgl Pembuatan	5 Januari 2022
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	
	Disahkan Oleh	<p><b>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. PINRANG</b></p> <p><b><u>ANDI MIRANI, AP. M.Si</u></b>  <b>Nip. 19740603 199311 2 001</b></p>
Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pinrang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang Selaku Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Tugas Pokok Dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang</li> <li>2. Menguasai Peraturan Perundang-undangan yang Berkaitan dengan Materi Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

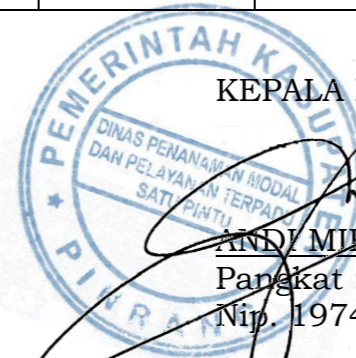
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. Buku Peraturan Perundang-undangan 2. Surat Pengaduan Beserta Bukti-buktinya 3. Komputer/Laptop dan Printer 4. Kamera 5. Alat Rekaman 6. Alat Tulis Kantor	1. Buku Peraturan Perundang-undangan 2. Surat Pengaduan Beserta Bukti-buktinya 3. Komputer/Laptop dan Printer 4. Kamera 5. Alat Rekaman 6. Alat Tulis Kantor
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat 2. Peningkatan Kualitas SDM 3. Keterbatasan Sarana Prasarana Yang Tersedia	1. Mengagendakan Surat Pengaduan Masyarakat 2. Mengagendakan Surat Pengaduan Dari Instansi Lain 3. Melakukan Kompilasi terhadap Pengaduan yang Ditangani, Dilimpahkan dan Diarsipkan


  
 KEPALA DINAS,  
ANDI MIRANI, AP. M.Si  
 Pangkat : Pembina Utama Muda  
 Nip. 19740603 199311 2 001

**ALUR SOP PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

Uraian Prosedur	Pelaksana				Pengguna Jasa/ Pemohon	Mutu Baku			Ket
	Kepala Badan	Kepala Bidang	Kasubid Pengaduan	Staf		Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Melakukan pengaduan									
2. Menerima, mencatat dan mengagendakan surat atau pengaduan dari masyarakat						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon</li> <li>- SMS</li> <li>- Kotak Saran</li> <li>- Laporan pengaduan</li> </ul>	30 Menit	Lembar disposisi	
3. Menerima Informasi dari masyarakat						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> <li>- Kertas</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> </ul>	1 hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nota Dinas</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	
4. Menelaah dan memberi disposisi kemudian diserahkan kepada Kasubid Pengaduan dan Pengendalian PM						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	1 Jam	Lembar disposisi	
5. Menetapkan tindakan dan memberikan informasi kepada pemohon						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> <li>- Kertas</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> </ul>	2 Jam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nota Dinas</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	
6. Melakukan verifikasi Lapangan yang hasilnya disampaikan kepada kepala Bidang		 				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> <li>- Kertas</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> </ul>	2 hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nota Dinas</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	

7.	Melakukan pengkajian disertai dengan rekomendasi dan disampaikan kepada Kepala Dinas						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> <li>- Kertas</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> </ul>	1 Jam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nota Dinas</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	
8.	Menyampaikan hasil pengkajian disertai dengan rekomendasi ke pemohon						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	1 Jam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nota Dinas</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	
9.	Pernyataan tingkat kepuasan pemohon atas rekomendasi hasil pengkajian						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> <li>- Rekomendasi</li> </ul>	1 Jam	Pernyataan pemohon	
10.	Persetujuan pemohon atas rekomendasi hasil pengkajian yang						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> <li>- Rekomendasi</li> </ul>	1 Jam	Dokumentasi hasil laporan	
11.	Pengarsipan hasil laporan						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Agenda</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	30 Menit	Penyelesaian laporan selesai	



KEPALA DINAS,

ANDI MIRANI, AP. M.Si

Pangkat : Pembina Tk. I

Nip. 19740603 199311 2 001