



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jayeng Kusma No. 17 Telp. (0355) 332313
Tulungagung Kode Pos 662512

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG
NOMOR : 188.45 / 58 / 120/ 2022

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIJINAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG

- Menimbang : a. Bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung maka perlu adanya Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung;
- b. Bahwa untuk maksud sebagaimana konsideran pada huruf a perlu diatur Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang- undang nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2021;

8. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung
9. Peraturan Bupati Tulungagung Nomo 65 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Tulungagung Pintu Kabupaten;
10. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188,45/172/013/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati : 188,45/430/013/2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perijinan selanjutnya disingkat SOP mempunyai fungsi dan tujuan :
- 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 di dalamnya memuat:
- a. Visi dan Misi
 - b. Dasar Hukum
 - c. Definisi Pengaduan
 - d. Media Penyampaian
 - e. Alur Mekanisme Pelayanan Pengaduan

Ditetapkan di : Tulungagung.
Pada Tanggal : 11 Januari 2022,

Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG



LILIK WIJAYATI, SH.MH

Pembina TK I

NIP. 19630817 199303 2009

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman
Modal Dan PTSP Kab. Tulungagung
Nomor : 188.45/ 58 /120/2022
Tanggal : 11 Januari 2022

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIJINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

VISI : Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Perijinan Melalui Pelayanan Pengaduan Perijinan.

MISI : 1. Memberi Kesempatan Kepada Masyarakat Untuk Menyampaikan Aspirasi Terkait Masalah Perijinan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan.
3. Tertanganinya Pengaduan Perijinan Dengan Mekanisme Yang Jelas.

I. DASAR HUKUM :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung, Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2021;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung
9. Peraturan Bupati Tulungagung Nomo 65 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Tulungagung Pintu Kabupaten;
10. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188,45/172/013/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati : 188,45/430/013/2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung

II. DEFINISI PENGADUAN

Pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perijinan , penggunaan produk hukum ijin dan adanya ketidaksesuaian perizinan.

III. MEDIA PENYAMPAIAN

Media penyampaian pengaduan bisa berupa langsung, surat (mengisi form pengaduan), email, Media Sosial (Facebook, Instagram, Whatshap, SMS)

IV. MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN

Terdiri kasus kategori ringan, sedang dan berat.

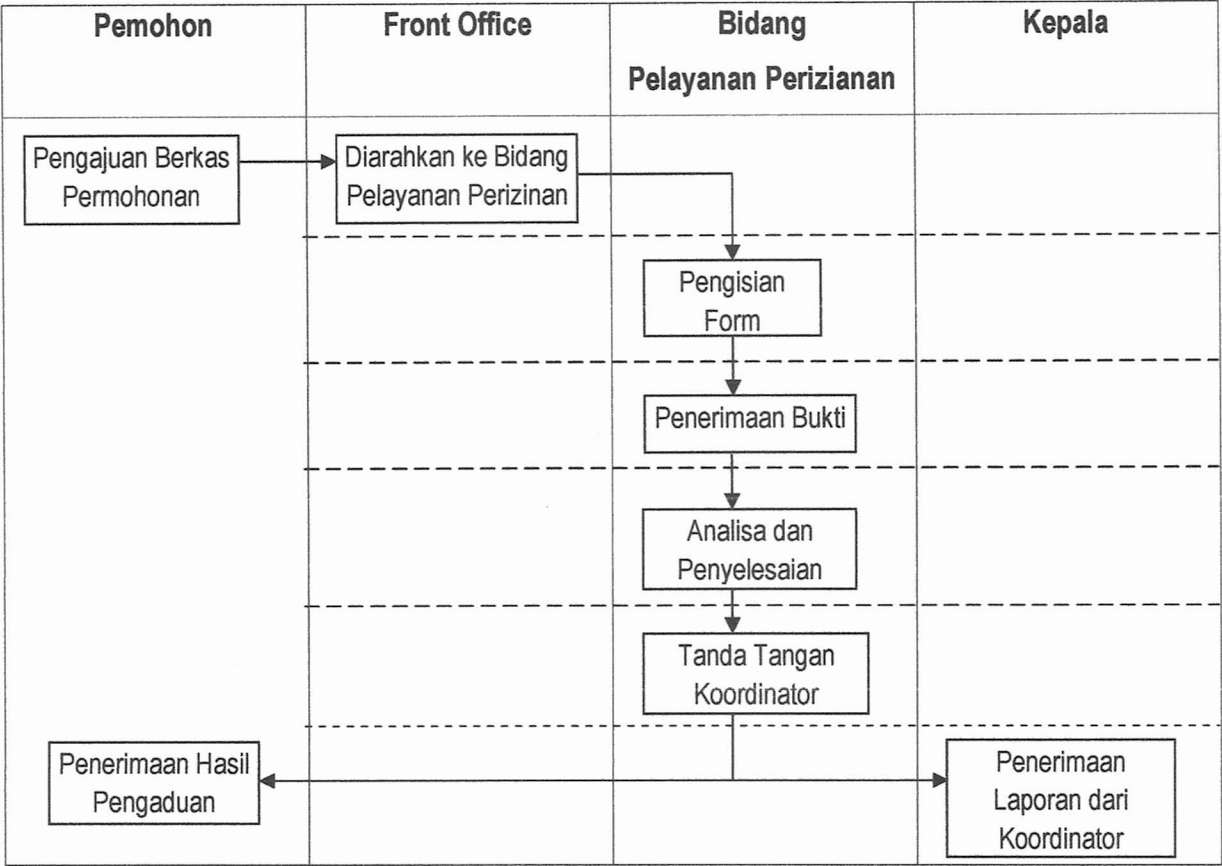
Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG



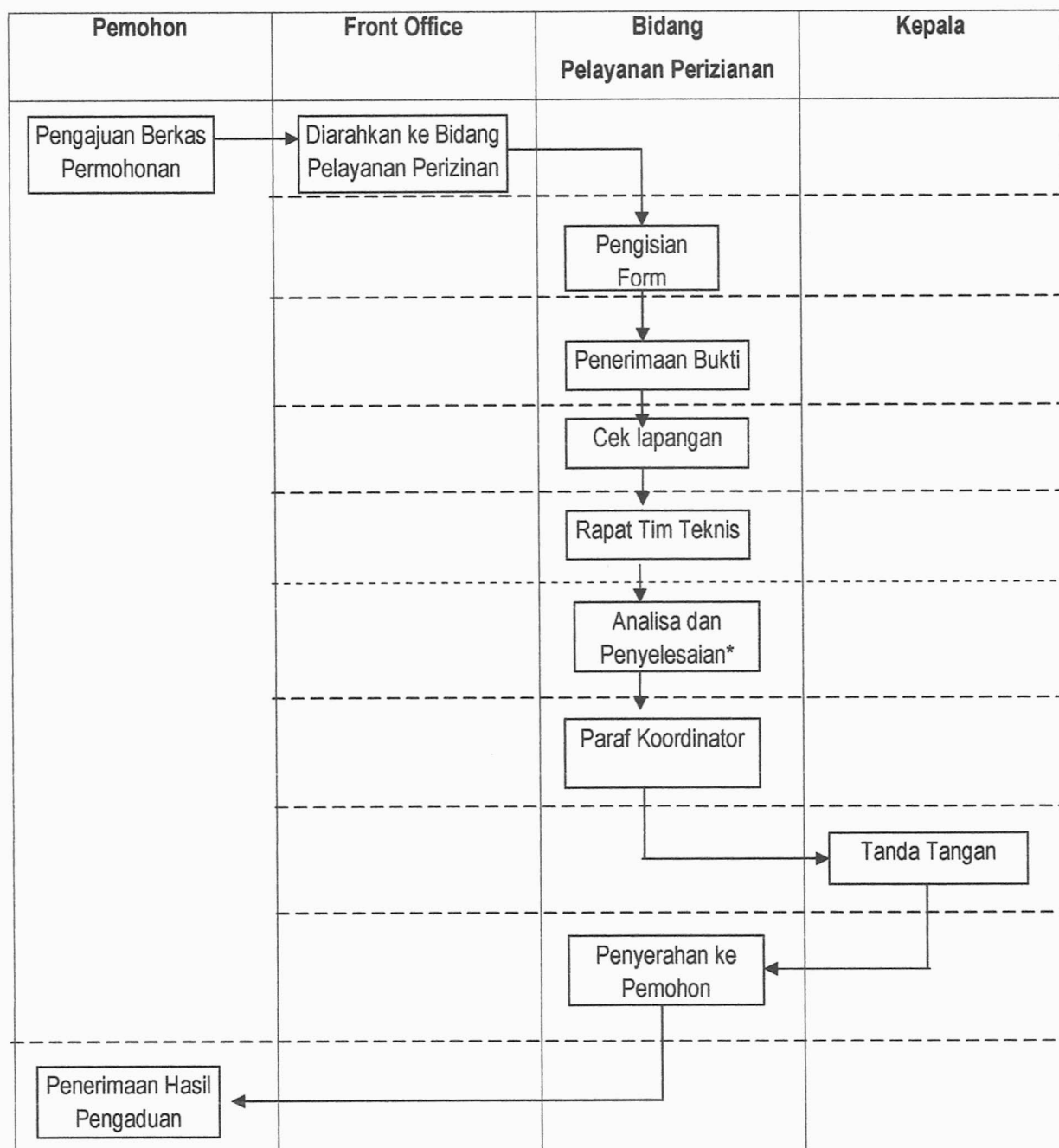
LILIK WIJAYATI, SH.MH
Pemda Tk I

NIP. 19630817 199303 2009

ALUR PENANGANAN PENGADUAN PERIJINAN
KATEGORI RINGAN MAKSIMAL 7 (TUJUH) HARI KERJA.



ALUR PENANGANAN PENGADUAN PERIJINAN
KATEGORI SEDANG MAKSIMAL 30 (TIGA PULUH) HARI KERJA.



*Keterangan :

1. Pada tahap analisa dan penyelesaian melibatkan bidang terkait di dalam DPMPTSP

ALUR PENANGANAN PENGADUAN PERIJINAN
KATEGORI BERAT MAKSIMAL 60 (ENAM PULUH) HARI

