



BUPATI KUNINGAN PROVINSI JAWA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI KUNINGAN
NOMOR : 510/KPTS.415-DPMPTSP/2022

TENTANG

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

BUPATI KUNINGAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka menampung aspirasi pemohon izin dan masyarakat umumnya terkait penanganan pengaduan konsumen dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha perlu disusun Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, untuk menjamin kepastian hukum perlu ditetapkan Keputusan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha Dan Non Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968;

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022;
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Bupati Kuningan Nomor 11 Tahun 2018 tentang Ketentuan Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kuningan;
12. Peraturan Bupati Kuningan Nomor 52 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan;

MEMUTUSKAN ;

Menetapkan :

- KESATU : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur dimaksud Diktum KESATU bertujuan untuk :
- a. memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
 - b. meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan

KETIGA : Standar Pelayanan Pengaduan meliputi :

- a. definisi pengaduan;
- b. penanganan dan jenis pengaduan; dan
- c. alur mekanisme pengaduan.

KEEMPAT : Penyampaian pengaduan bisa disampaikan melalui sarana sebagai berikut :

- a. Kotak Pengaduan;
- b. Telepon;
- c. Whatsapp;
- d. Email;
- e. Website;
- f. Surat; dan
- g. Lisan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuningan
pada tanggal 16 Juni 2022

The official stamp of the Bupati of Kuningan is a circular emblem. It features a central five-pointed star (pentagon) with a smaller star inside it. The word "KUNINGAN" is written in a semi-circle at the bottom, and "BUPATI" is written in a semi-circle at the top. The entire emblem is surrounded by a decorative border.
BUPATI KUNINGAN,
A blue ink signature is written over the stamp.
ACEP PURNAMA

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI KUNINGAN
NOMOR : 510/KPTS.415-DPMPTSP/2022
TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA DAN NON
BERUSAHA PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN KUNINGAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

A. DEFINISI PENGADUAN

Pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perijinan atau penggunaan produk hukum izin.

B. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

- a. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan.

Penanganan pengaduan oleh DPMPTSP Kabupaten Kuningan ini dilakukan oleh:

- a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;
 - b. Sub Koordinator Analis Kebijakan Ahli Muda yang menangani Pengaduan dan Informasi Layanan;
 - c. Koordinator Analis Kebijakan Ahli Madya yang menangani Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.
- b. Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

i. Penanganan Pengaduan Ringan :

1. Pengaduan Ringan adalah pengaduan masyarakat yang lebih disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
2. Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Sub Koordinator Analis Kebijakan Ahli Muda yang menangani Pengaduan dan Informasi Layanan serta Koordinator Analis Kebijakan Ahli Madya yang menangani Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

3. Proses penanganan ini bisa hanya dilakukan oleh internal koordinator Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan (PKPL) dan tidak banyak melibatkan pembahasan dengan unit kerja lain dan perangkat kerja dinas teknis terkait lainnya.

ii. Penangan Pengaduan Sedang :

1. Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
2. Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Sub Koordinator Analisis Kebijakan Ahli Muda yang menangani Pengaduan dan Informasi Layanan serta Koordinator Analisis Kebijakan Ahli Madya yang menangani Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

Dalam penanganan komplain ini unit kerja Pengaduan, Kebijakan dan Laporan (PKPL) melakukan koordinasi dengan unit kerja lain di internal DPMPTSP seperti halnya dengan unit kerja pengawasan dan pengendalian dan unit kerja layanan perizinan berusaha dan bila diperlukan berkoordinasi dengan perangkat kerja dinas terkait lainnya.

iii. Penanganan Pengaduan Berat :

1. Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.
2. Penyelesaian tindakan penanganan tidak hanya dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Sub Koordinator Analisis Kebijakan Ahli Muda yang menangani urusan Pengaduan dan Informasi Layanan serta Koordinator Analisis Kebijakan Ahli Madya mengenai Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan. Dalam penanganan komplain ini unit kerja Pengaduan, Kebijakan dan Laporan (PKPL) melakukan koordinasi dan survey ke lokasi bersama dengan unit kerja lain di internal DPMPTSP seperti halnya dengan unit kerja pengawasan dan pengendalian dan unit kerja layanan perizinan

serta dengan perangkat kerja dinas terkait lainnya. Keterkaitan dalam mengambil keputusan tentunya melibatkan para pimpinan perangkat kerja terkait dan bila halnya terjadi gugat menggugat pihak dinas menggunakan bantuan hukum dalam penyelesaiannya.

C. ALUR MEKANISME PENGADUAN

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET
		PETUGAS PENGINPUT PENGADUAN	TIM PENGELOLA PENGADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	6	7	8	9
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui sarana pengaduan yang disediakan	PENGADUAN		-Identitas pemohon -Isi Pengaduan	1 Hari	- Nomor registrasi - Materi pengaduan	
2	Petugas menerima, menampung dan mencatat pengaduan	PENGADUAN DITAMPUNG					
3	Petugas memeriksa dan memilah pengaduan sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan, jika tergolong ringan maka dapat ditanggapi/ dijawab/diselesaikan secara langsung		MEMERIKSA DAN MEMILAH				
4	Menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pengaduan		TINDAK LANJUT	-Nomor registrasi -Materi Pengaduan		Draf jawaban pengaduan	
5	Tim pengelola berkoordinasi dengan unit organisasi/skpd/unsur lain yang terkait permasalahan untuk proses penyelesaian pengaduan			-Materi Pengaduan	2 Hari	Draf jawaban pengaduan	
6	Hasil pembahasan atau jawaban pengaduan dibuat surat jawaban untuk masyarakat/pengadu yang ditandatangani oleh kepala dpmptsp		SURAT JAWABAN	Draf jawaban pengaduan	1 Hari	Surat jawaban pengaduan	
7	Hasil penyelesaian pengaduan disampaikan kepada masyarakat yang bersangkutan (pengadu)	JAWABAN PENGADUAN		Surat jawaban pengaduan		Penyampaian surat jawaban	
8	Petugas membuat laporan kepada Bupati tentang pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian masalah	LAPORAN		-Identitas pemohon -Nomor registrasi -Materi pengaduan -Dokumentasi -Surat Jawaban	1 Hari	Arsip	
9	Petugas menyimpan dan mengarsipkan pengaduan, penyelesaian pengaduan dan laporan hasil penyelesaian pengaduan	ARSIP					

BUPATI KUNINGAN,



ACEP PURNAMA