



**PEMERINTAH KABUPATEN MUNA BARAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU**

Jln: Poros Desa Wuna- Guali Kec.Barangka Kode Pos:93650  
Website:<http://dpmtsp.munabaratkab.go.id> email: [dpmtspmubar01@gmail.com](mailto:dpmtspmubar01@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUNA BARAT  
Nomor : ..66...Tahun 2022**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUNA BARAT**

- Menimbang :
- a. bahwa guna kelancaran dalam pelaksanaan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat, dipandang perlu membakukan prosedur kerja yang tetap dalam sebuah Standar Oprasional Prosedur ( SOP), untuk Pelayanan Pengaduan Melalui Surat, Website, Email serta Media Eletrionik lainnya);
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perluditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat tentang Standar Pelayanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  2. Undang-Undang Nomor14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran

Negara Republik Indonesia Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56790;
6. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 ;

10. Peraturan Daerah Kabupaten Muna Barat Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Muna Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Muna Barat Tahun 2016 Nomor 1);
11. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 18 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat (Berita Daerah Kabupaten Muna Barat Nomor 18);
12. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Muna Barat tentang Perizinan dan Non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat Standar Oprasional Prosedur Pengaduan Secara Langsung dan Pengaduan Secara Tidak Langsung
- KESATU : Standar Pelayanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini yang meliputi :
- a. Pelayanan Pengaduan Secara Langsung Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.
  - b. Pengaduan Secara Tidak Langsung Seperti

Melalui Surat, Website, Email, Serta Media Eletronik Lainnya Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.

KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan Sebagaimana Dimaksud Dalam Diktum KESATU Memuat :

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur;
- d. Jangka Waktu Pelaksanaan ;
- e. Biaya/Tarif;
- f. Produk Layanan
- g. Sarana Prasarana Dan/ Fasilitas;
- h. Kompetensi Pelaksana;
- i. Pengawasan Internal;
- j. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan ;
- k. Jumlah Pelaksana
- l. Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan ;
- m. Jaminan Keamanan Untuk Memberikan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Resiko Keragu-Raguan;
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

KETIGA : Semua biaya yang timbul Akibat ditetapkannya Keputusan Dibebankan Pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat melalui Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kabupaten Muna Barat Tahun 2022 .

KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Laworo  
Pada Tanggal...9 maret.....Tahun 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUNA BARAT**



**LIBER, S.Pt., M.Si.**  
Pembina TK I /Gol IV/b  
**NIP. 19691005200502 1 001**

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUNA BARAT

NOMOR : .....<sup>66</sup>.....TAHUN 2022  
TANGGAL : ...<sup>9</sup>.....MARET 2022  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUNA BARAT.

### STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

PENGADUAN SECARA LANGSUNG MELALUI HELP DESK		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Indonesia Nomor 4846);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir</p>

		<p>dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56790;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;</p> <p>g. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 ;</p> <p>j. Peraturan Daerah Kabupaten Muna Barat Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Muna Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Muna Barat Tahun 2016 Nomor 1);</p> <p>k. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 18 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat (Berita Daerah Kabupaten Muna Barat Nomor 18);</p> <p>l. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Muna Barat tentang Perizinan dan Non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.</p>
2.	Persyaratan	<p>a. Foto copy KTP</p> <p>b. Berkas/Dokumen Pendukung Pengaduan</p>
3.	Prosedur	<p>a. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi/pengaduan</p> <p>b. Front office/help desk melakukan pemanggilan</p>

	<p>dokumen dan tidak sesuai dengan kewenangan DPMPSTSP maka pengaduan ditolak/tidak diterima.</p> <p>f. Apabila pengaduan disertai dengan dokumen yang lengkap dan sesuai dengan kewenangan DPMPSTSP maka akan diproses lebih lanjut.</p> <p>g. Staf melakukan klarifikasi permasalahan dan koodinasai.</p> <p>h. Kepala Bidang menyelenggarakan rapat koodinasi dan/atau melakukan kunjungan lapangan dalam upaya menyelesaikan permasalahan.</p> <p>i. Staf menyampaikan draf jawaban pengaduan.</p> <p>j. Kepala DPMPSTSP Kabupaten Muna Barat menandatangani draf jawaban.</p> <p>k. Staf mendistribusikan surat jawaban pengaduan kepada pemohon.</p>
Jangka Waktu Pelaksanaan ;	4 hari
Biaya/Tarif;	Gratis/Free
Produk Layanan	Pengaduan dilakukan Melalui SMS, Whatapp, Email, Website, Facebook, Instagram dan media elektronik lainnya.
Sarana Prasarana Dan/ Fasilitas;	<p>a. Telepon</p> <p>b. Komputer</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Meja</p> <p>e. Kursi</p> <p>f. Jaringan Internet dan Internet</p> <p>g. Media Sosial, ( Facebook, Instagram, Whatsapp) email, dan media elektronik lainnya.</p>
Kompetensi Pelaksana;	<p>a. Menguasai tupoksi</p> <p>b. Mampu mengoperasikan computer</p> <p>c. Mampu mengoperasikan Internet</p> <p>d. Memahami penggunaan aplikasi terkait dengan pelayanan pengaduan</p> <p>e. Memahami kebijakan terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah</p> <p>f. Mampu menganalisis permasalahan dan penyelesaiannya</p> <p>g. Memahami objek pengaduan/objek sengketa, subyek pengaduan( pemohon dan termohon ) serta batasan kewenangan dinas.</p>



		melaporkan kepada Kepala Dinas.
Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan ;		Penanganan Pengaduan dilakukan oleh petugas dan Tim teknis yang berkompeten dibidang teknis yang terkait dengan permasalahan.
Jumlah Pelaksana		2 orang
Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan ;		Diwujudkan dengan Kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat dan santun.
Jaminan Keamanan Untuk Memberikan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Resiko Keraguan;		<p>a. Jaminan keamanan dijaminakan dalam bentuk penyelesaian permasalahan pengaduan secara obyektif, transparan serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Proses penyelesaian pengaduan bila diperlukan melibatkan pihak stake holder terkait.</p>
Evaluasi Kinerja Pelaksana.		Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan hasilnya diwujudkan dalam bentuk laporan.

## STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG/MEDIA ELETRONIK		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Indonesia Nomor 4846);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 56790;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;</p> <p>g. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun</p>

		<p>2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 ;</p> <p>j. Peraturan Daerah Kabupaten Muna Barat Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Muna Barat (Lembaran Daerah KabupatenMuna Barat Tahun 2016 Nomor 1);</p> <p>k. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 18 Tahun 2017 tentang Kedudukan, SusunanOrganisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat (Berita Daerah KabupatenMuna Barat Nomor 18);</p> <p>l. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pelimpahan KewenanganBupatiMuna Barat tentang Perizinan dan Non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.</p>
2.	Persyaratan	<p>a. Mengirim aduan yang ditujukan kepada DPMPSTSP Kabupaten Muna Barat Melalui SMS, Whatsapp,Email, Website, Facebook, Instagram dan media eletronik lainnya.</p> <p>b. Penyampaian pengaduan dilengkapi denganbukti dokumen/bukti lapangan yang mendukung.</p>
3.	Prosedur	<p>a. Pemohon menyampaikan aduan yang ditujukan kepada DPMPSTSP Kabupaten Muna Barat Melalui SMS, Whatsapp,Email, Website, Facebook, Instagram dan media eletronik lainnya.</p> <p>b. Staf menerima dan mencatat aduan yang diterima kemudian menginput/mencatat/ meregistrasi dan menyerahkan berkas pengaduan kepada Kasi Pengaduan.</p> <p>c. Kepala Seksi melakukan cek administrasi apakah ada izin atau tidak.</p> <p>d. Kepala Bidang menerima dokumen pengaduan dan melakukan telaah dan rencana tindaklanjut. mendisposisi Surat aduan yang diterima.</p> <p>e. Apabila pengaduan tidak dilengkapi dengan</p>

		<p>pemohon kemudian menyerahkan berkas permohonan pengaduan.</p> <p>c. Staf melakukan pemeriksaan berkas</p> <p>d. Staf menyampaikan berkas permasalahan kepada Kepala Seksi</p> <p>e. Kepala Seksi memverifikasi permasalahan dan menyerahkannya kepada Kepala Bidang</p> <p>f. Kepala Bidang koordinasi dan/atau konsultasi</p> <p>g. Kepala Bidang menyusun rumusan jawaban</p> <p>h. Front office/help desk menyampaikan jawaban</p> <p>i. Staf Mencatat dan merekap layanan pengaduan</p>
Jangka Waktu Pelaksanaan ;	4 hari	
Biaya/Tarif;	Gratis/Free	
Produk Layanan	Pengaduan Secara Langsung Melalui Help desk	
Sarana Prasarana Dan/ Fasilitas;	<p>a. Petunjuk teknis pengaduan</p> <p>b. Kertas Antrian Manual</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Sistem Pelayanan Pengaduan</p> <p>e. Form Pelayanan Pengaduan</p> <p>f. Printer</p> <p>g. Meja</p> <p>h. Kursi</p> <p>i. Jaringan Internet dan Internet</p>	
Kompetensi Pelaksana;	<p>a. Berpenampilan menarik ( ramah, sopansantun)</p> <p>b. Menguasai tupoksi</p> <p>c. Mampu mengoperasikan computer</p> <p>d. Mampu mengoperasikan Internet</p> <p>e. Memahami penggunaan aplikasi terkait dengan pelayanan pengaduan</p> <p>f. Memahami kebijakan terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah</p> <p>g. Mampu menganalisis permasalahan dan penyelesaiannya</p> <p>h. Memahami objek pengaduan/objek sengketa, subyek pengaduan( pemohon dan termohon ) serta batasan kewenangan dinas.</p>	
Pengawasan Internal;	<p>a. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi( setiap bulan) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap urgent / penting</p>	

		<p>urgent/penting.</p> <p>b. Dilakukan langsung oleh kepala dinas melalui CCTV yang terintegrasi dengan ruang kepala dinas.</p> <p>c. Kepala Bidang melakukan rapat teknis dan melaporkan kepada Kepala Dinas.</p>
	<p>Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan ;</p>	<p>Penanganan Pengaduan dilakukan oleh petugas dan Tim teknis yang berkompeten dibidang teknis yang terkait dengan permasalahan.</p>
	<p>Jumlah Pelaksana</p>	<p>2 orang</p>
	<p>Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan ;</p>	<p>Diwujudkan dengan Kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat dan santun.</p>
	<p>Jaminan Keamanan Untuk Memberikan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Resiko Keraguan;</p>	<p>a. Jaminan keamanan dijaminakan dalam bentuk penyelesaian permasalahan pengaduan secara obyektif, transparan serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Proses penyelesaian pengaduan bila diperlukan melibatkan pihak stake holder terkait.</p>

Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan hasilnya diwujudkan dalam bentuk laporan setiap persemester.
-----------------------------	--



**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN MUNA BARAT**

**LIBER, S.Pt., M.Si.**  
Pembina TK I /Gol IV/b  
**NIP. 19691005200502 1 001**