



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU**

Jalan Bupati Oesman Bakar Kel. Serasan Jaya Kec. Sekayu 30711  
Telepon: (0714) 322016

Email: [dpmptsp@mubakab.go.id](mailto:dpmptsp@mubakab.go.id) Website: [www.dpmptsp.mubakab.go.id](http://www.dpmptsp.mubakab.go.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN MUSI BANYUASIN

NOMOR: 800.043/1/2023

T E N T A N G

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN  
PERIZINAN BERUSAHA DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUSI BANYUASIN  
TAHUN 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada pelaku usaha dan calon investor perlu diatur tentang sistem dan prosedur pelayanan pengaduan perizinan agar kepuasan masyarakat dan efektivitas dan produktivitas dapat berjalan secara optimal berkesinambungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2023;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang

- Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
  6. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
  9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
  11. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin, (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun Anggaran 2016 Nomor 9) sebagaimana telah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 9);
  12. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun Anggaran 2023 Nomor 7);
  13. Peraturan Bupati Nomor 263 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 263);

14. Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 295 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 69);
15. Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2023 (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2022 Nomor 90);

#### M E M U T U S K A N

Menetapkan :

- KESATU : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan merupakan pedoman serta acuan dalam pelayanan pengaduan perizinan Berusaha dan non perizinan, sehingga seluruh proses dapat dilaksanakan melalui prosedur yang benar, tepat sasaran, efektif dan efisien dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- KETIGA : Tata cara atau mekanisme penyampaian pengaduan ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin adalah :
1. Pengaduan secara lisan

Pengadu dapat menyampaikan permasalahannya dengan datang langsung ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin dengan alamat Kantor Jalan Bupati Oesman Bakar Kel.Serasan Jaya Kec. Sekayu, pada jam kerja :

    - Senin s.d. Kamis pukul 08.00 s.d 15.00 Wib
    - Jumat pukul 08.00 s.d 11.00 Wib.
  2. Pengaduan secara tertulis
    - a. Surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin.
    - b. Email : *dpmptspmuba@gmail.com*
    - c. *Whatsapp* ( 081364847252)
    - d. *Telephone* ( 0714 322776

- e. *Website* : [dpmptsp.mubakab.go.id](http://dpmptsp.mubakab.go.id)
- f. Lapor SP4N
- g. Melalui kotak saran dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia di *front office*.

KEEMPAT : Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu :

- a. Pengaduan ringan (waktu penyelesaian 1-3 hari)  
Pengaduan ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya dan penyelesaian cukup dilakukan oleh petugas pengaduan
- b. Pengaduan sedang (waktu penyelesaian 1 bulan)  
Pengaduan sedang adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh satu kegiatan usaha dan penyelesaiannya melibatkan tim teknis terkait.
- c. Pengaduan berat, waktu penyelesaian 3 (tiga) bulan s.d 1 (satu) tahun,  
Penyelesaiannya tidak hanya melibatkan tim teknis tapi memerlukan kewenangan Kepala Daerah, Sekretaris Daerah dengan keterlibatan instansi/Perangkat Daerah yang memiliki peran serta dalam proses perizinan berusaha dan non perizinan.

KELIMA : Mekanisme penyampaian pengaduan pemohon mengajukan atau keluhan yang diterima oleh petugas pengaduan untuk selanjutnya diteruskan ke tim yang menangani pengaduan untuk dianalisa dan ditindaklanjuti sesuai dengan permasalahannya. Dan semua bentuk pengaduan yang masuk harus secara jelas menerangkan identitas pengadu agar petugas dapat mengkonfirmasi pengaduan yang disampaikan tersebut

KEENAM : Alur penanganan pengaduan

- a. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin akan menerima setiap pengaduan masyarakat baik lisan maupun tulisan
- b. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin akan memberikan penjelasan sesuai dengan kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan.
- c. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin hanya menindaklanjuti pengaduan yang mencantumkan identitas pengadu/pelapor.

- KETUJUH : Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai harus dilengkapi dengan bukti pendukung, berita acara dan dokumentasinya.
- KEDELAPAN : Memberlakukan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KESEMBILAN : Semua biaya akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Tahun Anggaran 2023. .
- KESEPULUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila ada kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan dan diatur kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sekayu  
pada Tanggal 01 Februari 2023

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,**



**H. RIKI JUNAIDI, AP., M.Si**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP 197406151993111001

Lampiran  
Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Nomor : 800.043/1/2023  
Tanggal : 01 Februari 2023

	<b>PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN</b> <b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN</b> <b>TERPADU SATU PINTU</b>	Nomor SOP : 01/SOP/DPMPTSP/2023
		Tanggal Pembuatan : 10 Januari 2023
		Tanggal Efektif : 01 Februari 2023
		Disahkan oleh : <b>Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,</b>  <b>H. RIKI JUNAIDI, AP., M.Si</b> PEMBINA UTAMA MUDA NIP 197406151993111001
		Nama SOP : Penanganan Pengaduan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan
<b>Dasar Hukum</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik		1. Memiliki kecakapan dan kemampuan dalam penanganan pengaduan 2. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pengaduan 3. Mengetahui Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan perizinan Berusaha dan Non Perizinan 4. Memiliki ketelitian dan keterampilan dalam menggunakan komputer
<b>Keterkaitan</b>		<b>Peralatan/Perlengkapan</b>
Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin.		1. Form Pengaduan, kotak saran dan keluhan, whatsapp, telephone, email dan website 2. Komputer dan Printer 3. Alat Tulis Kantor
<b>Peringatan</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
Pengaduan terhadap perizinan berusaha dan nonperizinan akan diproses apabila persyaratan telah lengkap dan benar		SOP disimpan dengan rapi dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN NON PERIZINAN

PERBERI PERTIMBANGAN	DASAR HUKUM	MAKSUD DAN TUJUAN	PROSEDUR	PERSYARATAN	STANDAR BIAYA	WAKTU
3	4	5	7	8	9	10
Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor.76 Tahun2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> </ol>	<p>Maksud :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon keluhan baik dari masyarakat dan Instansi lain</li> <li>2. Membuktikan benar tidaknya hal yang diadukan</li> <li>3. Menyelesaikan penanganan pengaduan mekanisme yang berlaku</li> </ol> <p>Tujuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk menjaga citra &amp; wibawa DPMPTSP</li> <li>2. Untuk memberikan jaminan kepada keluhan mereka diperhatikan</li> <li>3. Untuk meningkatkan &amp; nenelihara kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP</li> </ol>	Terlampir	Terlampir	Gratis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Ringan (1-3) hari</li> <li>2. Pengaduan sedang (1 Bln)</li> <li>3. Pengaduan berat ( 3 bln s/d 1 tahun)</li> </ol>

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN NON PERIZINAN

KLASIFIKASI SASARAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	STANDAR BIAYA	WAKTU
1	2	3	4	5
Pengaduan yang berhubungan dengan penyelenggaraan perizinan berusaha dan non perizinan	Pengaduan harus dilengkapi dengan : 1. Nama dan alamat lengkap 2. Foto Copy KTP 3. Nomor Telp/handphone	1. Pengadu mengajukan bisa melalui : ➤ Langsung datang Ke Kantor DPMPPTDP ➤ SMS di ➤ Telp No. 0714-322016 ➤ Email : <a href="mailto:dpmptspmuba@gmail.com">dpmptspmuba@gmail.com</a> ➤ Website : <a href="http://www.dpmptsp.mubakab.go.id">www.dpmptsp.mubakab.go.id</a> ➤ Kotak saran  2. Petugas pengaduan membukukan & registrasi 3. Memverifikasi/menganalisa pengaduan 4. Menentukan pengaduan tersebut perlu diteruskan ke Kadis atau dapat langsung diberi tanggapan 5. Penyusunan hasil tanggapan/rekomendasi 6. Penyampaian hasil tanggapan	Gratis	1. Pengaduan Ringan (1-3) hari 2. Pengaduan sedang (1 Bln) 3. Pengaduan berat (3 bln s/d 1 tahun)

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA

Input : Pengaduan/Keluhan  
 Output : Tanggapan atau Jawaban Resmi  
 Consumer : Masyarakat Umum/Instansi dalam Kabupaten Musi Banyuasin

