



# PEMERINTAH KOTA CILEGON

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Pangeran Jayakarta Link. Martapura Kelurahan Masigit Kecamatan Jombang Kota Cilegon  
Telp. (0254) 374512 email : dpmpstpkotacilegon@gmail.com

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CILEGON

Nomor : 503 / 011 /SK-DPMPTSP/2019

#### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CILEGON

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan;
- b. Bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
- c. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon dengan suatu Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon;
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Depok dan Kota Madya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-undang no.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 no.61. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia no.48461)
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang no.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.138 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
13. Peraturan Walikota Cilegon Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas & Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Cilegon Tahun 2016, Nomor 60);
14. Peraturan Walikota Cilegon Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon;
15. Keputusan Wali Kota Cilegon no 060/Kep.20-ORB/2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Wali Kota di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Asisten Daerah III Bidang Administrasi Umum selaku Pelaksana Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon.
16. Keputusan Wali Kota Cilegon no 060.05/Kep.105-DPMPTSP/2018 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Cilegon.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CILEGON TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CILEGON.

KESATU : Standar Pelayanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup :

Standar Pelayanan Pengaduan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penyelesaian pelayanan pengaduan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Cilegon

Tanggal : 08 Januari 2019

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Cilegon



**H. DANA SUJAKSANI, S.Sos. M.Si**

NIP. 19681014 198803 1 002



LAMPIRAN

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA CILEGON TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA CILEGON

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**

Nama Unit Pelayanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA CILEGON

Jenis Pelayanan : **PELAYANAN PENGADUAN**

No	Komponen		Uraian
1	2		3
1	Dasar hukum	1	Undang-undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Depok dan Kota Madya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828
		2	Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
		3	Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik
		4	Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585
		5	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
		6	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang no.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
		7	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		8	Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
		9	Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah
		10	Peraturan Wali Kota Cilegon Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu Dilingkungan Pemerintah Kota Cilegon
		11	Keputusan Wali kota Cilegon no 060 / Kep. 20-ORB/ 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Wali Kota di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Asisten Sekretaris Daerah III Bidang Administrasi Umum Selaku Pelaksana Tugas Kepala DPMPTSP.
		12	Keputusan Wali Kota Cilegon no 060.05 / Kep 105 DPMPTSP / 2018 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Cilegon.
		13	Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon Nomor 503/002-DPMPTSP/2017 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon.
2	Persyaratan	1	Pemohon telah menerima pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Cilegon sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
		2	Pemohon menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia dengan memberikan identitas yang jelas ( KTP/SIM/PASPOR)
		3	Pemohon merasakan kerugian secara langsung atas hal yang diadukannya (dengan membawa dokumen pendukung)
		4	Aduan disampaikan dengan itikad baik untuk mencari penyelesaiannya.



3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Mengisi/ menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui email, SMS Center, pengaduan online atau pengaduan secara langsung.
		2	Petugas Sub Bidang Informasi Pengaduan menerima pengaduan dan memeriksa berkas pengaduan dan melaporkan pada Kabid Data dan Informasi untuk kemudian dianalisa.
		3	Kabid Data dan Informasi membuat surat kepada bidang terkait konten pengaduan untuk dilakukan analisa.
		4	Bidang terkait yang diadukan membuat jawaban atau klarifikasi atas surat dari Kabid Data dan Informasi untuk dituangkan dalam Berita Acara Penyelesaian (BAP) pengaduan.
		5	Petugas Sub Bidang Informasi dan Pengaduan menindaklanjuti berkas pengaduan dan jawaban surat pengaduan dari bidang terkait konten pengaduan dan membuat Berita Acara Penyelesaian (BAP) Pengaduan.
		6	Petugas Sub Bidang Informasi dan Pengaduan menyerahkan BAP Pengaduan kepada Front Office untuk diberikan kepada Pemohon.
		7	Front Office memberikan BAP Pengaduan kepada pemohon.
		8	Pemohon menerima Surat Berita Acara Penyelesaian (BAP) Pengaduan.
4.	Jangka waktu penyelesaian		Maksimal 5 hari Kerja
5.	Biaya tarif		Rp. 0
6.	Produk pelayanan		Layanan Pengaduan
7.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas		Formulir Pengaduan, Email, Website, SMS Center, Parkir, gedung, ruang tunggu, ruang pengaduan, AC, toilet, papan informasi, media informasi, ATK.
8.	Kompetensi pelaksana		Sumberdaya manusia sudah dibekali dengan bimbingan- bimbingan teknis tentang pelayanan pengaduan
9.	Pengawasan internal		Pelaksanaan pengawasan internal secara berjenjang
10.	Penanganan Pengaduan		Masyarakat atau pemohon dapat menyampaikan pengaduan kepada Kepala DPMPTSP, petugas loket/front office, telepon, Email, SMS Center dan website atau melalui kotak pengaduan yang tersedia di DPMPTSP. Pengaduan yang menyangkut administrasi perizinan akan ditindak lanjuti oleh DPMPTSP melalui Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat. Sedangkan pengaduan yang bukan menyangkut administrasi perizinan akan diteruskan kepada OPD terkait.
11.	Jumlah Pelaksana		2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan		Sesuai maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan		SOP Pelayanan Pengaduan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan evaluasi tahunan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Ditetapkan di Cilegon

Tanggal : 8 Januari 2019

Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Cilegon



H. DANA SUJAKSANI, S.Sos. M.Si  
NIP. 19681014 198803 1 002