



# PEMERINTAH KOTA CILEGON

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Cilegon Business Square Blok C No. 10 Kode Pos 42423 Telp. (0254) 374512  
CILEGON - BANTEN e-mail : bptpm@email.cilegon.go.id

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

NOMOR 503/002-DPMPTSP/2017

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN  
NON PERIZINAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA CILEGON

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA CILEGON**

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 pelayanan dan efektivitas serta produktifitas pelayanan perizinan dapat berjalan secara optimal berkesinambungan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan;

Mengingat : 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 Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 126);

4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);

5. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;

7. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

8. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah No 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4139);
11. 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibidang Penanaman Modal;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor Tahun tentang Pembentukan Organisasi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Cilegon;
15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 5 tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tatacara Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal jo Peraturan Kepala Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Pedoman dan Tatacara Perizinan;
16. Serat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 500/969.1/SJ Kaitan Percepatan dan Penyederhanaan Perizinan Investasi melalui Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
18. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Walikota Cilegon Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Cilegon Tahun 2016, Nomor 60);
21. Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Cilegon Tahun 2016, Nomor 3);
22. Keputusan Walikota Cilegon No.060/Kep.47-DPMP/SP/2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Walikota di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA CILEGON TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN.

KESATU : Maksud dari keputusan ini adalah memberikan pedoman serta acuan dalam pelayanan pengaduan perizinan, sehingga seluruh proses dapat dilaksanakan melalui prosedur yang benar, tepat sasaran, efektif dan efisien dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

KEDUA : Tata cara atau mekanisme penyampaian pengaduan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon:

1. Pengaduan secara lisan
  - a. Melalui telepon ke (0254) 374512 atau via SMS ke Nomor 08774000048 dengan format ketik "Pengaduan<spasi>Jenis Perizinan<spasi>Nomor Tanda Terima Permohonan<spasi>Isi Keluhan dan Harapan"
  - b. Datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai jam pelayanan yaitu :
    - Senin s/d Jumat Pukul 08.30 s/d 15.30 WIB.
    - Istirahat Pukul 12.00 s/d 13.00 WIB
    - Khusus hari jum'at istirahat pukul 11.30 s/d 13.00 WIB.
2. Pengaduan secara tertulis.
  - a. Menyampaikan surat pengaduan (Formulir Terlampir) yang di tujukan kepada pimpinan dalam hal ini Kepala DPM-PTSP Kota Cilegon dengan cara diantar langsung atau melalui POS.
  - b. Melalui Email dengan cara menyampaikan pengaduan ke alamat email [dpmptspkotacilegon@gmail.com](mailto:dpmptspkotacilegon@gmail.com) atau dapat mengisi kolom kritik dan saran pada website resmi DPM-PTSP Kota Cilegon yaitu [www.bptpm.cilegon.go.id](http://www.bptpm.cilegon.go.id) serta dapat melalui SMS Center dengan mengirim SMS ke 08774000048 dengan format yang sudah di tentukan.
  - c. Melalui Kotak Kritik dan Saran dengan mengisi Form Kritik dan Saran yang tersedia di Front Office (FO) di kantor DPM-PTSP Kota Cilegon.

KETIGA : Mekanisme penyampaian pengaduan pemohon mengajukan pengaduan atau keluhan yang diterima oleh *Front Office* (FO) untuk selanjutnya diteruskan ke unit yang menangani pelayanan dan pengaduan untuk di analisa dan ditindak lanjuti sesuai dengan permasalahannya. Sedangkan pengaduan yang disampaikan konsumen/pemohon melalui SMS atau internet/website, pada prinsipnya hampir sama hanya pengaduan akan masuk melalui *SMS gateway* dan server untuk selanjutnya diproses dan ditangani oleh unit terkait untuk selanjutnya dilakukan penyelesaian masalah. Dan semua bentuk pengaduan yang masuk harus secara jelas menerangkan identitas pengadu agar petugas dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan tersebut.

KEEMPAT : Alur Penanganan Pengaduan:

1. DPM-PTSP akan menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat baik lisan, tertulis ataupun secara online.
2. DPM-PTSP akan memberikan penjelasan sesuai dengan kebijakan dan porsedur penyelesaian pengaduan kepada pengguna layanan yang melakukan pengaduan.
3. DPM-PTSP akan memberikan tanda terima, jika pengaduan di ajukan secara tertulis dan DPM-PTSP hanya akan menindaklanjuti pengaduan yang mencantumkan identitas pelapor / pengadu.

KELIMA : Masalah dinyatakan selesai, apabila pengadu menyatakan demikian dengan mengacu pada panduan yang ada dengan waktu standar pelayanan pengaduan adalah 2 hari kerja atau paling lama 10 hari kerja, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengaduan masyarakat, secara tepat dan cepat. Dalam hal masalah dinyatakan selesai maka harus dilengkapi dengan bukti pendukung dan berita acara (BA) penyelesaian.

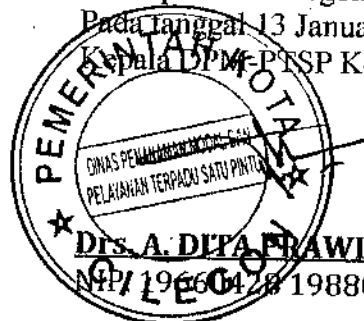
KEENAM : SOP sebagaimana dimaksud pada diktum kedua (2), Ketiga (3), Keempat (4), terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari SK ini.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan.

Ditetapkan di Cilegon

Pada tanggal 13 Januari 2017

Kepala DPM-PTSP Kota Cilegon,



Drs. A. DEFA PRAWIRA, M.Si

NIP. 196604281988021002

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS DPM-PTSP  
NOMOR : 503/002-DPMPTSP/2017  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
CILEGON.

| No | Kegiatan   | Pelaksana |              |           |              | Mutu Baku  |          |                           |     |
|----|--|-----------|--------------|-----------|--------------|--|----------|---------------------------|-----|
|    |  | Pemohon   | Front Office | Pengaduan | Kepala Dinas | Persyaratan/Kelengkapan  | Waktu    | Output                    | Ket |
| 1  | Pemohon menyerahkan surat/formulir pengaduan kepada petugas Front Office (FO)  | MULAI     |              |           |              | Berkas/surat/formulir pengaduan                                | 15 menit |                           |     |
| 2  | Surat permohonan/pengaduan didata, untuk selanjutnya diserahkan kepada Unit Pengaduan  |           |              |           |              | Berkas/surat/formulir pengaduan                                | 15 menit | Dokumen Permohonan        |     |
| 3  | Unit Pelayanan dan Pengaduan menerima berkas/dokumen untuk selanjutnya diverifikasi dan dipelajari untuk dibuat/dicari solusi masalahnya bersama Tim/Panel atau secara internal DPM-PTSP |           |              |           |              | Konsep formulir/BA penyelesaian pengaduan                      | 2 jam    | Rekomendasi               |     |
| 4  | Ka. Unit Pelayanan dan Pengaduan memverifikasi dan menandatangani berita acara penyelesaian pengaduan untuk selanjutnya disampaikan ke Kadis sebagai laporan                             |           |              |           |              | Konsep Izin, Berkas Permohonan, beserta persyaratan pendukung. | 1 hari   | BA Penyelesaian Pengaduan |     |
| 5  | Setelah penandatanganan oleh, diserahkan kepada pemohon melalui FO.  |           |              |           |              | Konsep Izin, Berkas Permohonan beserta persyaratan pendukung.  | 20 menit | BA Penyelesaian Pengaduan |     |
| 6  | Surat BA Penyelesaian Pengaduan bisa langsung diserahkan kepada pemohon  | SELESAI   |              |           |              | Surat tanda terima berkas/surat kuasa.                         | 15 menit | BA Penyelesaian Pengaduan |     |

