



**PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Ahmad Yani, Website (<http://dpmpmsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MAMUJU**

**NOMOR: 188.45/08.a/SK/III/2021/DPM-PTSP**

**TENTANG**

**PERUBAHAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU  
NOMOR: 188.45/117/SK/I/2019/DPMPSTP  
TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
MEKANISME PENERIMAAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN MAMUJU ,**

- Menimbang: a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, maka dipandang perlu dilakukan perubahan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor:188.45/117/SK/I/2019/DPMPSTP Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Mekanisme Penerimaan dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju.
- b. bahwa sehubungan maksud tersebut pada huruf a, dalam Keputusan Ini dipandang mampu mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) ;
  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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik);
  5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu);
  6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nom. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah..
11. Peraturan Bupati Mamuju Nomor 71 Tahun 2019 tentang Kedudukan , Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju;
15. Peraturan Bupati Mamuju Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan ketiga peraturan Bupati Mamuju Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Mamuju Kepada Kepala Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPTSP ) Untuk menanda Tangani Dokumen Perizinan dan Non Perizinan ;

**MEMUTUSKAN :**

**MENETAPKAN**

- KESATU : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU TENTANG PERUBAHAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU NOMOR:188.45/117/SK/I/2019/DPMPTSP TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MEKANISME PENERIMAAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU TAHUN 2021**
- KEDUA :** Perubahan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Mekanisme Penerimaan dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA :** Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Mekanisme Penerimaan dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana terlampir, dipergunakan sebagai acuan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat berfungsi efektif sebagai Kontrol sosial dalam penyelenggaraan layanan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mamuju  
Tanggal : 30 Maret 2021



**Kepala Dinas**

**RAKHMAT THAHIR, ST, M.Si**

Pangkat: Pembina Utama Muda IV/c

NIP : 19721103 200212 1 005

**ALUR SOP PENERIMAAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG**

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Petugas Pengaduan	Bidang Monitoring dan Evaluasi	Bidang Pelayanan Perizinan	Kelengkapan	Waktu	output	
1	Petugas pengaduan memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan register/dicatat pada buku agenda pengaduan				1. Petugas pengaduan 2. Formulir Pengaduan	15 Menit	Isian Formulir	
2	Bidang Monitoring dan Evaluasi menerima pengaduan, menelaah, dan mengklasifikasi				1. Petugas pengaduan 2. Buku Agenda	30 Menit	Surat Pengaduan	
3	Bidang Monitoring dan Evaluasi mengkoordinasikan dengan Bidang Pelayanan Perizinan dalam rangka menyelesaikan masalah pengaduan dimaksud				1. Surat Pengaduan	30 Menit	Surat Pengaduan	
4	Bidang Pelayanan Perizinan menindaklanjuti masalah pengaduan yang dimaksud				1. Surat Pengaduan 2. Dokumen Perizinan dan Perizinan 3. Sop Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	30 Menit	Tindak lanjut Aduan	
5	Bidang Monitoring dan Evaluasi memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil tindak lanjut Bidang Pelayanan Perizinan				1. Tindak Lanjut Pengaduan	30 Menit	Berita Acara Pengaduan	
6	Petugas Layanan Pengaduan Menyampaikan Informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada pemohon dan mengklarifikasi pemohon puas atau tidak puas				1. Buku Agenda 2. Dokumentasi	15 Menit	Jawaban	



**ALUR SOP PENERIMAAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG**

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket	
		Petugas Pengaduan	Kasi Penanganan Pengaduan	Kabid Monitoring dan Evaluasi	Bidang Pelayanan Perizinan	Kelengkapan	Waktu	output		
1	Pemohon menyampaikan pengaduan melalui 1. E-Mail 2. SMS 3. Telepon 4. Whatsup						1. Petugas pengaduan 2. Handphone 3. Formulir Pengaduan	5 Menit	Isian Formulir	
2	Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat menerima dan melaporkan Kepada Kasi Penanganan pengaduan masyarakat dan Melaporkan kepada kepala Bidang Monitoring						1. Petugas pengaduan 2. Buku Agenda	30 Menit	Surat Aduan dan buku register	
3	Kabid Monitoring dan Evaluasi mengkoordinasikan dengan Bidang Pelayanan Perizinan dalam rangka menyelesaikan masalah pengaduan dimaksud						1. Surat Pengaduan	30 Menit	Surat Pengaduan	
4	Bidang Pelayanan Perizinan menindaklanjuti masalah pengaduan yang dimaksud						1. Surat Pengaduan	30 Menit	Tindak lanjut	
5	Kabid Monitoring dan Evaluasi memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil tindak lanjut Bidang Pelayanan Perizinan						1. Tindak Lanjut Pengaduan	30 Menit	Hasil telaah aduan	
6	Petugas Layanan Pengaduan Menyampaikan Informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada pemohon dan mengklarifikasi pemohon puas atau tidak puas						1. Buku Agenda	15 Menit	Jawaban	

