



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Gatot Subroto No. 5 Telp (0283) 491301 Fax (0283) 492005 Kode Pos 52419

SLAWI

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TEGAL

NOMOR : / 17 / /2017

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN PERIZINAN DAN
NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TEGAL

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal, maka perlu adanya Standar Pelayanan Penerimaan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal;
- b. bahwa agar pelaksanaan pelayanan pengaduan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerimaan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Yang Dirubah Terakhir Kali Dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
 6. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sususan Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerimaan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerimaan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal mempunyai Fungsi dan tujuan :

- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Memberikan kepastian dalam pelayanan penerimaan pengaduan masyarakat.

KETIGA : Bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Slawi
Pada tanggal :

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Drs. EDY SISWOYO,SH.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19580927 197903 1 006

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Tegal tentang :

Standar Operasional
Prosedur (SOP) Pelayanan
Penerimaan Pengaduan
Perizinan dan Non Perizinan
Pada Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu

Nomor : / /DPMPTSP/

Tanggal :

a. MEKANISME PENGADUAN

NO	URAIAN	JANGKA WAKTU RESPON
1.	Pengaduan Langsung Melalui telepon/fax atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani.	Ringan : 3 Hari Kerja Sedang : 7 Hari Kerja
2.	Pengaduan Tidak Langsung	Berat :

<p>Menuliskan pengaduan melalui email, website atau Mengisi buku pengaduan, formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke Kotak yang tersedia.</p>	<p>15 Hari Kerja</p>
--	----------------------