



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

**NOMOR : 09 TAHUN 2022**

**T E N T A N G**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BUTON UTARA**

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

- Menimbang** :
- Bahwa untuk melaksanakan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Pengaduan perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara;
  - Bahwa Standar Operasional Prosedur layanan pengaduan masyarakat sebagai jaminan pengendalian dan pengawasan terhadap pelayanan perizinan dan Non Perizinan;
  - bahwaberdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan berhubung dengan maksud tersebut pada huruf a dan b, perlu di tetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara.

- Mengingat:**
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomo 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
  - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Buton Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4690);
  - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara republik Indonesia tahun 2007 Nomor 67, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  - 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):



6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
7. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
8. 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 diubah dua kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Presiden Nomor 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
13. 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);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
15. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Utara Tahun 2015 Nomor 8);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buton Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Utara Tahun 2016 Nomor 6);
17. Peraturan Bupati Buton Utara Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara Tahun 2016 Nomor 29);
18. Peraturan Bupati Buton Utara Nomor 16 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara;



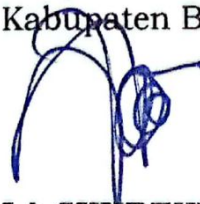
## MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU :** Standar Operasional Prosedur layanan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Operasional Prosedur layanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, meliputi :
1. Identitas Pengadu;
  2. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  3. Penentuan Pelaksana yang Mengelola Pengaduan;
  4. Prioritas Penyelesaian Pengaduan;
  5. Pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  6. Rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  7. Penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  8. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  9. Dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan;
  10. Pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- KETIGA:** Standar Operasional Prosedur layanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan dan pedoman yang harus dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara.
- KEEMPAT**  
: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkandi Buton Utara  
Pada tanggal, Januari 2022

Plt.Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Buton Utara,



**LA SUKRENING, S.Pd**  
PEMBINA Tk. I/IV/b  
NIP.19700104 199412 1 003

## PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN :

A. Petugas menerima pengaduan/keluhan melalui sarana yang tersedia.

NO.	JENIS LAYANAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA
1	<b>Kotak Saran</b>	
2	<b>Telp./ SMS</b> 082349704256	
3	<b>WEBSITE</b> <a href="http://perizinan.butonutarakab.go.id/login/login">http://perizinan.butonutarakab.go.id/login/login</a>	
4	<b>EMAIL</b> Dpmptspengaduan2022@gmail.com	
5	<b>Loket Pengaduan</b>	
6	<b>Surat</b> Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kompleks Perkantoran Bumi Sara'Ea Telp/Fax. 082349704256 Kode Pos 93782	

Penanggung Jawab : **WAODE SUKMAWATI, S.IP**

- B. Petugas melakukan wawancara (untuk pengaduan langsung)
- C. Petugas membuat BAP Pengaduan
- D. Tim Verifikasi memeriksa BAP dan Arsip Perizinan Pemohon
- E. Pembuatan Solusi/ jawaban
- F. Penyampaian Solusi.

Plt.Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Buton Utara,

  
**LA SUKRENING, S.Pd**

PEMBINA Tk. I/IV/b  
NIP.19700104 199412 1 003