



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU TERPADU**

Jl.Setia Budi No.15.Telp.0751-811341, 811343 Fax.0751-811342

<http://dpmpsumbarprov.go.id>

PADANG

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI SUMATERA BARAT

Nomor : 802/034/PKPL/DPMPSTSP/2020

TENTANG

**TIM MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA BARAT**

KEPALA DINAS,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2016-2021, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 121 Tahun 2017;
- b. bahwa untuk menjamin efektivitas pelaksanaan pelayanan perizinan di Provinsi Sumatera Barat yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi baik internal maupun eksternal, terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan Menanggapi Pengaduan dan Keluhan Masyarakat dengan Cepat, Tepat, Tuntas, Transparan dan Dapat Dipertanggungjawabkan ;
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Mengingat : 1. Undang- Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatra Barat, Jambi dan Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
2. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 241, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5507) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat dan Kabupaten/ Kota;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : Membentuk Tim Monitoring Dan Evaluasi Layanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KESATU** : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas, sebagai berikut :
- a. Melaksanakan reformasi birokrasi sesuai prioritas dan road map reformasi birokrasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2016-2021 yang akan

- dilaksanakan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat
- b. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan untuk mewujudkan reformasi birokrasi pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.
 - c. Mengevaluasi hasil Standar Operasional Prosedur (SOP) pertimbangan OPD teknis yang yang dibutuhkan dalam penerbitan izin.
 - d. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Kepala DPMPTSP sebagai atasan dan ketua Tim pelaksana Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat;
 - e. Tugas-tugas Lainnya sesuai keperluan.

- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Barat pada DPA DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat Tahun 2020.
- KEEMPAT** : Kepada Pegawai yang ditunjuk sebagai Tim Pelaksana agar melaksanakan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab;
- KELIMA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan semestinya.

Ditetapkan di : Padang
Pada tanggal : 15 Juli 2020

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA BARAT,**



**Maswar Dedi, AP, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19740618 199311 1 001**

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DPMPTSP PROVINSI SUMATERA BARAT

Nomor : 802/024/PKPL/DPMPTSP/2020

Tanggal : 15 Juli 2020

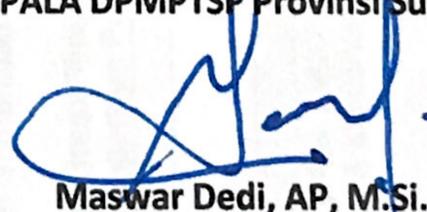
**TIM MONITORING & EVALUASI LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DPMPTSP PROVINSI SUMATERA BARAT**

NO.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Maswar Dedi, AP, M.Si	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat	Atasan Pejabat Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan dan Informasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan
2.	Widya Sari, SE, Ak, MM	Sekretaris DPMPTSP	Koordinator umum
2.	Etnaleli, S.Sos, M.Si	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	Pejabat Penanggungjawab Pengelola Pengaduan dan Informasi Layanan
3.	Yuniarti, S.Pd, M.Si	Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan	Pejabat Pengelola Pengaduan & Informasi Layanan serta monitoring Pelayanan Perizinan
4.	Ricky Martin, S.Si, M.Si	Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan	Koordinator terkait Penyelesaian Sengketa Pengaduan
5.	Rio Sahzan, S.S, SE	Kepala Seksi Pelaporan dan peningkatan Layanan	Tim Koordinasi terkait Data Perizinan dan Non Perizinan
7.	Harni Novita, A.Md	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi	Pelaksana Pengelola Pengaduan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Ditetapkan di : Padang

Pada tanggal : 15 Juli 2020

KEPALA DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat



Maswar Dedi, AP, M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19740618 199311 1 001



PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAYANAN LAPORAN
KASI PENGADUAN DAN INFORMASI LAYANAN

	NOMOR SOP	SOP-DI-01
	TGL. PEMBUATAN	11 Mei 2015
	TGL. REVISI	15 Juli 2020
	TGL. EFEKTIF	15 Juli 2020
DISAHKAN OLEH	 KEPALA MASWAR DEDI, A.P., M.Si NIP. 19740618 199311 1 001	
NAMA SOP	SOP PENGADUAN	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal	1. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Office	
2. Standar ISO 9001:2008 Klausul 8.4	2. Memahami proses pengeluaran izin	
3. Peraturan Daerah No.8 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Provinsi Sumatera Barat	3. Mampu menganalisa masalah	
4. Permendagri Nomor 100 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatu DPM & PTSP Provinsi dan Kab/Kota		
5. Pergub Nomor 121 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemprov		
6. Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik		
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
1. SOP PENGADUAN	1. Komputer 3 ATK 2. Printer 4 Scanner	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
JIKA SOP PENGADUAN TIDAK TERLAKSANA DENGAN BAIK MAKA CALON INVESTOR ATAU INVESTOR BERMASALAH TIDAK TERFASILITASI & MEDIASI SEHINGGA INVESTASI SULIT DI REALISIR	-Disimpan sebagai data elektronik dan manual- 1. TOR 2. Matriks Pelaksanaan Kegiatan 3. Aliran Kas 4. Diagram Alur Pengaduan 5. Turun Lapangan Cross Check laporan dan koordinasi ke instansi terkait 6. Rapat dengan pihak terkait 7. Notulen Rapat 8. Daftar Hadir Rapat 9. MoU antar pihak yang bermasalah (Kesepakatan Rapat) 10. Laporan Kegiatan	

SOP PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Kepala Bidang	Kepala Seksi/PPTK	Staff		Waktu	Output	
1.	Menerima disposisi pengaduan dan Kadis atau pengaduan langsung dari masyarakat/Hasil Inventarisir izin diterbitkan yang terkendala				DPA dan surat pengaduan dan kelengkapannya	1 Hari	DPA dan surat pengaduan yang disposisi	
2.	Mengumpulkan Dokumen pendukung kegiatan				Data Perusahaan/ Surat Pengaduan Masyarakat	4 Hari	Data sementara sebelum cek ke lapangan	
3.	Turun Lapangan (Koordinasi dengan pihak terkait di daerah)				Data sementara sebelum cek ke lapangan / surat pengaduan masyarakat	1 Hari	Data valid mengenai masalah	Maksimal 3 kali ke lapangan per kasus
4.	Melaksanakan Rapat Internal membahas data yang didapat dari di Kab/Kota				Daftar Hadir Rapat (FM-DI-01-06) Notulen Rapat (FM-DI-01-07)	1 Hari	Notulen Rapat	
5.	Koordinasi dengan Tim Pengaduan yang di SK kan				Data DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dan DPM PTSP Kab/Kota	1 Hari	data yang akan di olah di rapat eksternal	
6.	Melakukan validasi data untuk melihat kesesuaian data				Data dari Bidang perizinan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dan DPM PTSP Kab/Kota	3 Hari	Data valid mengenai perusahaan	
7.	Melaksanakan Rapat Eksternal pihak terkait (Lintas Sektoral)				Daftar Hadir Rapat (FM-DI-01-06) Notulen Rapat (FM-DI-01-07)	1 hari	Keputusan Rapat	Maksimal 3 kali rapat per kasus
8.	Membuat MoU sesuai kesepakatan rapat				Notulen Rapat Eksternal yang direvisi untuk MoU	1 Hari	MoU sebagai acuan bagi pelapor	
9.	Membuat laporan akhir kegiatan secara keseluruhan				Laporan Hasil Akhir Kegiatan	5 Hari	Laporan Kegiatan (FM-DI-01-12)	

NB :

1. Pengaduan harus ditindaklanjuti paling lama 30 hari sejak pengaduan diterima dan penyelesaiannya 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap sesuai dengan Peraturan
2. Jika dalam 3 kali rapat eksternal pihak terkait (lintas sektoral) permasalahan pengaduan yang dilaporkan belum dapat diselesaikan, selanjutnya diserahkan ke OPD teknis