



**PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU
PROVINSI JAMBI**

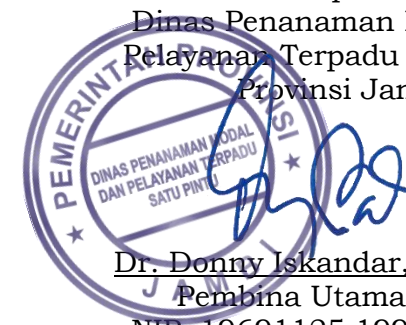
Nomor Standar : 23 /DPM-PTSP-7/V/2025
Operasional
Prosedur

Tanggal : 05 Mei 2025
Pembuatan

Tanggal Revisi :

Tanggal : 23 Mei 2025
Pengesahan

Disahkan Oleh : Kepala
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Jambi



Dr. Donny Iskandar, S.Sos., MT
Pembina Utama Madya
NIP. 19691125 199703 1 004

Nama Standar : **PELAYANAN PENGADUAN
Operasional
Prosedur** **PENYELENGGARAAN PTSP**

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. 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);

KUALIFIKASI PELAKSANA








1. Kepala DPMTSP
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan
4. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A
5. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B
6. Penata perizinan ahli muda
7. Analis kebijakan ahli muda
8. Penata perizinan ahli pertama
9. Fungsional umum




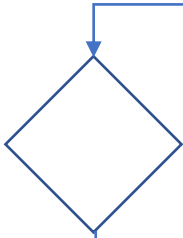

4. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4817);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 517);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Kerja Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1312);

10. Staff Pelaksana : Strata 1 (S1)
11. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku.
12. Mampu mengoperasikan oss.
13. Mampu bekerja sama dalam tim.
14. Mengetahui tugas dan fungsi, sistem dan prosedur pelayanan perizinan.
15. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang tata persuratan dan kearsipan.

<p>10. Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jambi (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 8);</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021-2026 (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 11);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 54, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jambi Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2018 Nomor 36);</p> <p>13. Keputusan Gubernur Jambi Nomor 282/KEP.GUB/DPM-PTSP-7/2025 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.</p>	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi 2. PD TEKNIS TERKAIT 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang representatif 2. Ruang pengaduan/kotak pengaduan 3. Ruang menyusui (LAKTASI) 4. Ruang tim teknis PTSP 5. AC/CCTV 6. Televisi 7. Telp. / Jaringan Internet 8. Nomor antrian 9. Banner/Leaflet, Komputer informasi persyaratan/papan informasi/anjungan informasi elektronik 10. Komputer, printer petugas front office, scanner 11. Meja/Kursi/Sofa 12. Layanan khusus kaum rentan

	<ul style="list-style-type: none"> 13. Disiapkan minum secara mandiri kepada pemohon 14. Halaman parkir roda 2 dan 4 15. Parkir khusus kaum rentan 16. Toilet 17. Toilet khusus kaum rentan 18. Musholla 19. Tangga bagi difabel, Kursi roda bagi difabel 20. Tempat bermain anak-anak dan alat permainan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Proses penanganan pelayanan pengaduan atas layanan perizinan terkait dengan PD teknis dilaksanakan dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan Gubernur tentang penyelenggaraan PTSP	Disimpan sebagai data manual dan elektronik

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Ruang Informasi/ Pendaftaran	Tim Penanganan Pengaduan	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan melalui : - Surat - Telepon - Sms - Email - website				- Kartu identitas - Surat permohonan - Dokumen pendukung pengaduan	15 Menit	Dokumen Pengaduan	
2	Menerima pengaduan				- Form pengaduan - ATK	15 Menit	Dokumen Pengaduan	
3	Entry Data				- PC/Laptop	10 Menit	Nomor Pengaduan	
4	Menerima Resi / Nomor Pengaduan				- PC/Laptop - Printer - ATK	5 Menit	Tanda Terima	
5	Analisa penyebab				- Surat permohona - Dokumen pendukung pengaduan	2 Hari	Tindakan Penanganan	
6	Menetapkan tindakan				- Surat permohona - Dokumen pendukung pengaduan	1 Hari	Hasil Tindakan	
7	Analisa penyebab				- Surat permohona - Dokumen pendukung pengaduan	2 Hari	Tindakan Penanganan	

					- Hasil analisa sebelumnya			
8	Menerima Informasi				- Tanda terima pengaduan - Hasil analisa	1 Hari	Tanggapan Pemohon	
9	Melakukan tindakan				- Surat permohona - Dokumen pendukung pengaduan - Hasil analisa	1 Hari	Hasil tindakan	
10	Verifikasi				- Surat permohona - Dokumen pendukung pengaduan - Hasil analisa	2 Hari	Hasil Verifikasi	
11	Pernyataan Puas / Tidak				- Hasil tindak lanjut pengaduan	1 Hari	Tanggapan Pemohon	
12	Selesai				- Laporan hasil penanganan pengaduan	1 Hari	Laporan Hasil penanganan	