



PEMERINTAH KOTA JAMBI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA JAMBI

JL. H. Zainir Haviz No. Telp. (0741) 444855 / 41706 Fax. (0741) 42992
J A M B I - 36128

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA JAMBI

NOMOR 19 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MAL
PELAYANAN PUBLIK

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA JAMBI

- Menimbang** : a. bahwa pengaduan masyarakat terhadap perizinan merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat;
- c. bahwa agar penanganan pengaduan perizinan dapat berjalan dengan baik untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang optimal, maka dipandang perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Mal Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 47237);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2024 tentang Kota Jambi di Provinsi Jambi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6961);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2025 Nomor 5);
10. Peraturan Walikota Nomor 08 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Jambi Tahun 2022 Nomor 08);
11. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2025 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Perangkat Daerah Kota Jambi (Berita Daerah Kota Jambi Tahun 2025 Nomor 50).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA JAMBI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MAL PELAYANAN PUBLIK
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pelayanan Penanganan Pengaduan Perizinan dimaksud diktum kesatu dilakukan oleh petugas pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti terlampir dalam keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi
Pada Tanggal 9 Januari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA JAMBI



YON HERI, SP, ME
Pembina Utama Muda
NIP. 19690801 199703 1 007

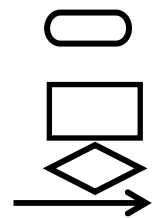
Lampiran : 1 (satu)

Nomor :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENERIMAAN PENGADUAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA JAMBI

Pelaksana kegiatan	Alur kegiatan			Uraian kegiatan	Batas waktu	Keterangan
	pengaduan	Pencatatan	pemrosesan			
Pelapor				1. Pelapor mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan ke loket pengaduan Dpmpstsp Kota Jambi	30 menit	Apabila pengaduan berbentuk surat, maka petugas loket akan menyerahkan resi dan nomor pengaduan
Petugas loket pengaduan				2. Petugas loket menerima pengaduan, mencatat, mengentri data, dan menyerahkan data pengaduan /mengantar orangnya ke Sub Koordinator Pengaduan Petugas Loket pengaduan memberikan nomor registrasi dan menyerahkan surat pengaduan yang sudah disposisi Kepala Dinas	1 hari	Pelapor menerima surat jawaban penyelesaian pengaduan dan mengisi formulir
Sub Koordinator Pengaduan				3. Sub Koordinator Pengaduan, mengolah, mengkaji berkas pengaduan yang masuk dari loket pengaduan dan melaporkan kepada Koordinator Pengaduan	1 hari	Setelah mendapat rekomendasi dan kesimpulan, perlu tidaknya di investigasi secara mendalam
Koordinator pengaduan				4. Koordiantor memberikan solusi dan membuat surat jawaban dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut	1 hari	Koordinator bidang Pengaduan membuat surat jawaban atas pengaduan
Kepala Dinas				5. KepalaDinas menandatangani jawaban surat pengaduan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan.	1 hari	Surat yang sudah disahkan dari Sub Koordinator diteruskan ke loket pengaduan

Keterangan :



: Awal / Akhir Proses

: Proses

: Pengambilan Keputusan

: Alur Proses

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA JAMBI



YON HERI. SP. ME
NIP. 19690801 199703 1 007

Lampiran : 2 (dua)

Nomor :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA JAMBI

Pelaksana kegiatan	Alur kegiatan			Uraian kegiatan	Batas waktu	Keterangan
	pengaduan	pencatatan	pemrosesan			
Sub Koordinator				1. Sub koordinator menyampaikan kepada Koordinator untuk dilakukan analisa Lebih lanjut mengenai Pengaduan.	30 menit	Surat dan Berkas Pengaduan
Koordinator Pengaduan				2. Koordinator Pengaduan mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/ meneliti, menganalisis dan turun kelapangan untuk melakukan pemeriksaan secara langsung (jika diperlukan) dan melakukan koordinasi dengan unit terkait (gerai MPP) untuk menyelesaikan masalah yang diadukan.	2 hari	Melakukan pemeriksaan berkas dan turun kelapangan dengan pihak terkait.
Koordinator Pengaduan				3. Koordinator Pengaduan mengadakan rapat bersama dengan pihak terkait terhadap hasil analisa dan pemeriksaan dilapangan serta memberikan keputusan.	1 hari	Memberikan jawaban dan keputusan
Koordinator pengaduan				4. Membuat Berita Acara dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut.	1 hari	Koordinator bidang Pengaduan membuat surat jawaban atas pengaduan
Kepala Dinas				6. Kepala Dinas menandatangani jawaban surat pengaduan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan	1 hari	Surat yang sudah disahkan dari Sub Koordinator diteruskan ke loket pengaduan Pelaporan dan Pengarsipan
Sub Koordinator				7. Sub Koordinator Menyerahkan Surat Jawaban Kepada Pemohon	1 hari	

Keterangan :



: Awal / Akhir Proses

: Proses

: Pengambilan Keputusan

: Alur Proses

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
JAMBI



YON HERI. SP. ME
NIP. 19690801 199703 1 007

