



PEMERINTAH KABUPATEN BATANG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat: Jl. Urip Sumoharjo No.13 Batang 51212 Telp. (0285) 4493081

Website : [ptsp.batangkab.go.id](http://ptsp.batangkab.go.id) E.Mail : [dpmpptsp@batangkab.go.id](mailto:dpmpptsp@batangkab.go.id) ; [bpmppt.batang@yahoo.co.id](mailto:bpmppt.batang@yahoo.co.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG  
NOMOR : 08/000.8.3.3/1/2025

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BATANG

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
  - b. bahwa untuk menjamin transparansi dan kepastian hukum dalam rangka pelayanan pengaduan kepada masyarakat maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Batang tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Kabupaten Batang Dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757 );
  2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724 );
  3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049 );
  4. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5118);

5. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Madya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang ( Lembran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381 );
7. Peraturan Pemerintah No 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 6215 );
8. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
9. Peraturan Presiden No 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu pintu (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
12. Peraturan Bupati Batang Nomor 81 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2021 Nomor 81);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang;

- KEDUA : Standar Operasional Prosedur ini berisi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan dari penerimaan sampai dengan tindak lanjut pengaduan sebagaimana dalam Lampiran I Keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KETIGA : Bagian Alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEEMPAT : Penanganan Pengaduan ditanggapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Paling lambat 7 (Tujuh Hari) hari kerja dan harus dapat diselesaikan paling lambat 15 (lima belas) hari;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.  
Apabila dikemudian hari ternyata ada kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batang  
Pada tanggal 5 Januari 2025

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BATANG



**SRI PURWANINGSIH, SH**

Pembina Utama Muda.

NIP. 19670330 199203 2 004

Salinan disampaikan kepada yth. :

1. Sekretaris DPMPTSP; dan
2. Penghimpun Keputusan.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN BATANG

NOMOR : 08/000.8.3.3/1/2025

TANGGAL : 5 Januari 2025

PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BATANG

1. Sarana Pengaduan

Pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat disampaikan melalui :

- a. Telepon : (0285) 4493081
- b. Faksimili : (0285) 392289
- c. E-Mail : bpmptbatang@yahoo.co.id
- d. Website : ptsp.batangkab.go.id
- e. SMS Pengaduan : LAPOR dengan cara ketik sms dengan format "BATANG (aduan)" dan dikirimkan ke nomor 1708
- f. WhatsApp : 082314490007
- g. Kotak Pengaduan
- h. Surat
- i. Datang langsung

2. Syarat Pengaduan

- a. Nama dan Alamat Lengkap;
- b. Uraian pelayanan yang dikeluhkan;
- c. Permintaan penyelesaian yang diajukan;
- d. Tempat, waktu penyelesaian;
- e. Tanda tangan; dan
- f. Fotocopy Tanda Pengenal.

3. Waktu Penyelesaian

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan tanggapan kepada pelapor paling lambat 7 (tujuh hari) setelah menerima pengaduan;
- b. Apabila data pengaduan belum lengkap, maka pelapor wajib melengkapi kekurangannya 3 (tiga) hari setelah pemberitahuan;
- c. Hasil pemeriksaan pengaduan diputuskan paling lambat 15 (lima belas) hari.

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BATANG



**SEI PURWANINGSIH, SH**

Pembina Utama Muda.

NIP. 19670330 199203 2 004

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 NOMOR : 08/000.8.3.3/1/2025  
 TANGGAL : 5 Januari 2025

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Petugas Pelayanan Pengaduan	Kasi Pengaduan & Peningkatan Layanan	Tim Pengawas (Dinas Terkait)	Kabid SI dan Pel. Pengaduan	Kepala DPM PTSP	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima informasi pengaduan dari pemohon datang langsung / sarana pengaduan lainnya yang telah disediakan						Formulir Pengaduan	30 menit	Formulir Pengaduan	
2	Mencatat pengaduan dan memberi lembar disposisi						Buku Register Pengaduan dan Lembar disposisi	10 menit	Catatan dalam buku register pengaduan	
3	Mengecek formulir pengaduan dan memberikan disposisi tindak lanjut						Formulir dan Lembar Disposisi	15 menit	Lembar disposisi yang sudah ada disposisi	
4	Menerima disposisi Pimpinan dan menentukan langkah						Disposisi yang telah diisi	15 menit	Disposisi	
5	Menganalisa aduan pemohon dan proses pemeriksaan dengan dinas terkait				TIDAK		Data Perizinan	5 hari	Berkas Perizinan dan Izin	
6	Melakukan peninjauan lapangan dengan dinas terkait dan pemohon aduan		YA 				Formulir pengaduan dan berkas perizinan	1 hari	Berita acara peninjauan lapangan dan dokumentasi peninjauan	Jika dalam pemeriksaan ditemukan indikasi penyelewengan, aparat pengawas intern pemerintah untuk melakukan pemeriksaan/audit lebih lanjut dalam waktu paling lambat 30 Hari
7	Melaksanakan rapat koordinasi dan pembuatan Berita Acara Rapat						Formulir pengaduan dan berkas perizinan	1 hari	Berita Acara Hasil Rapat	Dari hasil pemeriksaan Penyelesaian Administrasi yang merugikan kerugian negara/ tidak paling lambat 15 hari dan Tindak Pidana yang bukan bersifat administratif, di tindaklanjuti 7 hari
8	Menyampaikan hasil Berita Acara / jawaban pengaduan ke pimpinan						Lembar Berita Acara Rapat	1 hari	Surat Jawaban pengaduan	
9	Pengiriman jawaban ke Pengadu						Surat Jawaban pengaduan	1 hari	Terkirimnya surat jawaban	