



**BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**KEPUTUSAN BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
NOMOR 100.3.3.2/420/KUM/2026
TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT
PADA BIDANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DINAS PENANAMAN
MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, responsif, efektif, efisien, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, diperlukan pengelolaan pengaduan pelayanan yang baik dan terintegrasi;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 12 ayat (4) Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 79 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha, dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mekanisme proses pengaduan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur Pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Selatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 No. 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

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) sebagaimana telah diubah beberapa kali, 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 6841);
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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali, 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 6841);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2020 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 5 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2025 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 3);
13. Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 61 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2025 Nomor 61);
14. Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 79 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2025 Nomor 79);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat Pada Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU merupakan pedoman atau acuan dalam pelayanan pengaduan, dan menyelesaikan permasalahan pengaduan sehingga seluruh proses dapat dilaksanakan melalui prosedur yang benar, tepat sasaran, efektif dan efisien dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 188.45/307/KUM/2022 tentang Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kandangan
pada tanggal 6 Oktober 2026

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

ttd.

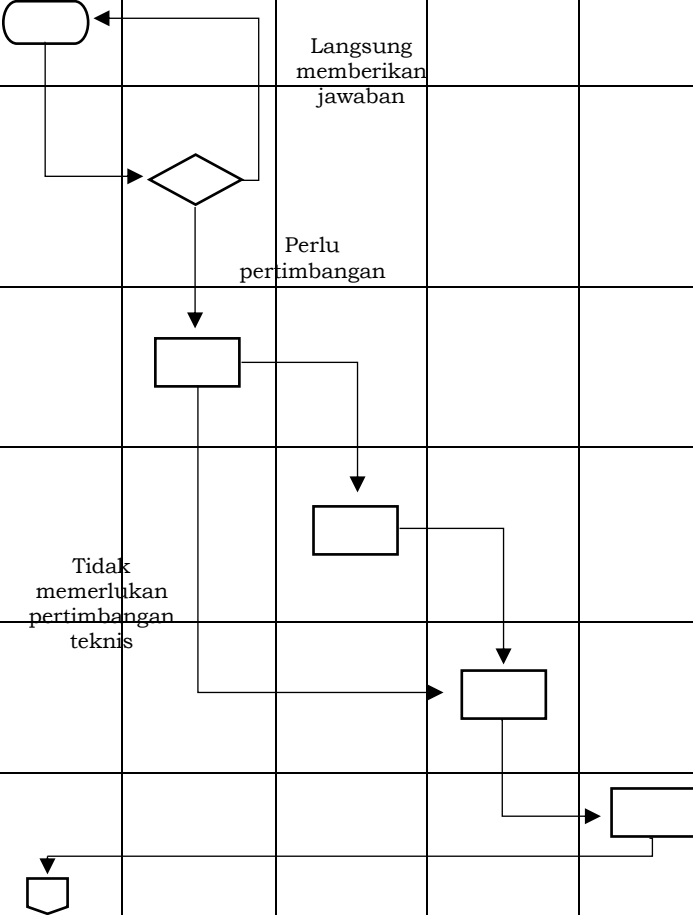
SYAFRUDIN NOOR

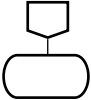
LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
NOMOR 100.3.3.2/420/KUM/2026
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADUAN MASYARAKAT PADA BIDANG
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DINAS
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

 DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HULU	Lampiran Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
	Nomor	
	Tanggal	
	Disahkan oleh	Plt. Kepala Dinas,
		<u>H. ZULKIPLI, S.Sos., M.AP</u> Pembina Utama Muda NIP. 197107111991011002
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGADUAN MASYARAKAT		

Dasar Hukum : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, 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. c. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 5 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. d. Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 61 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualifikasi Pelaksana : a. pelaksana terendah minimal berpendidikan SLTA jurusan administrasi perkantoran. b. terampil mengoperasikan komputer dan printer. c. penataan dokumen dengan tertib dan rapi. d. memiliki kemampuan dalam pelayanan pengaduan. e. mengetahui segala persyaratan dapat diberikannya Pengaduan Masyarakat Pada Dinas PMPTSP. f. mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan tepat sasaran dan tepat waktu.
---	---

e. Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 79 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	
Keterkaitan :	Peralatan dan Perlengkapan :
	a. Seperangkat komputer. b. Alat cetak / printer c. Kertas dan alat tulis. d. Aplikasi perizinan e. Jaringan internet
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Apabila tidak melaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur maka akan terjadi ketidakpastian, ketidaktransparanan, ketidaksinkronan dan ketidaktepatan waktu keterlambatan pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	Setiap kegiatan yang dilaksanakan perlu dicatat dan didata oleh setiap pegawai yang berperan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur bahwa langkah yang ditanganinya dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya (pengesahaan).

NO	URAIAN	PELAKSANAAN					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Bagian Informasi Pengaduan	Pertugas Pengaduan	SKPD Teknis	Kabid PTSP	Kepala Dinas	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5		6	7	8	9	10
1.	a. Menerima keluhan/aduan; dan b. Mencatat keluhan/aduan yang disampaikan oleh masyarakat/pihak yang menyampaikan keluhan/aduan.			Langsung memberikan jawaban			Berkas/surat/form pengaduan	30 menit	Dokumen permohonan	
2.	Meneliti, mengkaji dan menganalisa keluhan/aduan: a. Apabila bisa ditangani, langsung memberikan jawaban dan tindak lanjut; b. Apabila perlu pertimbangan, maka diteruskan untuk menjadi bahan pertimbangan.			Perlu pertimbangan			Konsep berkas/surat/form pengaduan	60 menit	Rekomendasi	
3.	Memberikan pertimbangan berupa tindak lanjut dan/atau respon terkait pengaduan untuk memberikan jawaban dan/atau saran dan/atau kritik kepada masyarakat/pihak yang menyampaikan keluhan/aduan.						Konsep berkas/surat/form pengaduan	60 menit	Berita acara penyelesaian pengaduan	
4.	Menerima dan memeriksa substansi pengaduan sesuai bidangnya : a. Melakukan klarifikasi, pemeriksaan dan/atau koordinasi terkait pengaduan. b. Menyusun hasil tindak lanjut/rekomendasi penyelesaian.						Berkas rekomendasi teknis	3 hari	Rekomendasi	
5.	Mengupayakan tindak lanjut atau respon terkait pengaduan dan laporan untuk dijadikan bahan pertimbangan pembuatan keputusan, untuk dijadikan bahan pertimbangan kepala Dinas PMPTSP						Berkas/surat/form pengaduan	10 menit	Berita acara penyelesaian pengaduan	
6.	Menyetujui atas tindak lanjut pengaduan dan memberikan tanggapan/masukkan/saran/kritik kepada masyarakat/pihak yang menyampaikan pengaduan						Berkas/surat/form pengaduan	10 Menit	Berita acara penyelesaian pengaduan	

NO	URAIAN	PELAKSANAAN					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Bagian Informasi Pengaduan	Pertugas Pengaduan	SKPD Teknis	Kabid PTSP	Kepala Dinas	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5		6	7	8	9	10
7.	Penyampaian jawaban/respon atas keluhan/aduan yang disampaikan masyarakat/pihak yang menyampaikan keluhan/aduan						Surat tanda terima berkas	30 menit	Laporan penyelesaian pengaduan	

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

ttd.

SYAFRUDIN NOOR