



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jalan Raya Karanganyar - Jatipuro km. 01, Ngaliyan, Kelurahan Lalung, Karanganyar  
Telepon (0271) 495269, Fax. (0271) 495027 - Web : <http://dpmptsp.karanganyarkab.go.id>  
e-Mail : [dpmptsp@karanganyarkab.go.id](mailto:dpmptsp@karanganyarkab.go.id) - Kode Pos 57713

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR**

**NOMOR 500.16.6.4 / 460                      TAHUN 2025**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan pedoman dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat, diperlukan Standar Operasioanal Prosedur Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun

2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

6. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 51 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Nonberusaha, Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan  
KESATU

: Menetapkan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini.

KEDUA

: Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :  
a. definisi pengaduan;  
b. sarana dan jenis pengaduan;  
c. mekanisme pengelolaan pengaduan;  
d. pemantauan, evaluasi dan pelaporan pengaduan.

KEEMPAT

: Biaya yang timbul dengan ditetapkannya Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber lain yang tidak mengikat.

KELIMA

: Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karanganyar  
pada tanggal 4 Agustus 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KARANGANYAR,



HERU JOKO SULISTYONO

Tembusan :

1. Inspektur Daerah Kabupaten Karanganyar;
2. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN KARANGANYAR  
NOMOR 500.16.6.4/460 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KARANGANYAR

**A. DEFINISI PENGADUAN**

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.

**B. PETUGAS, SARANA DAN JENIS PENGADUAN**

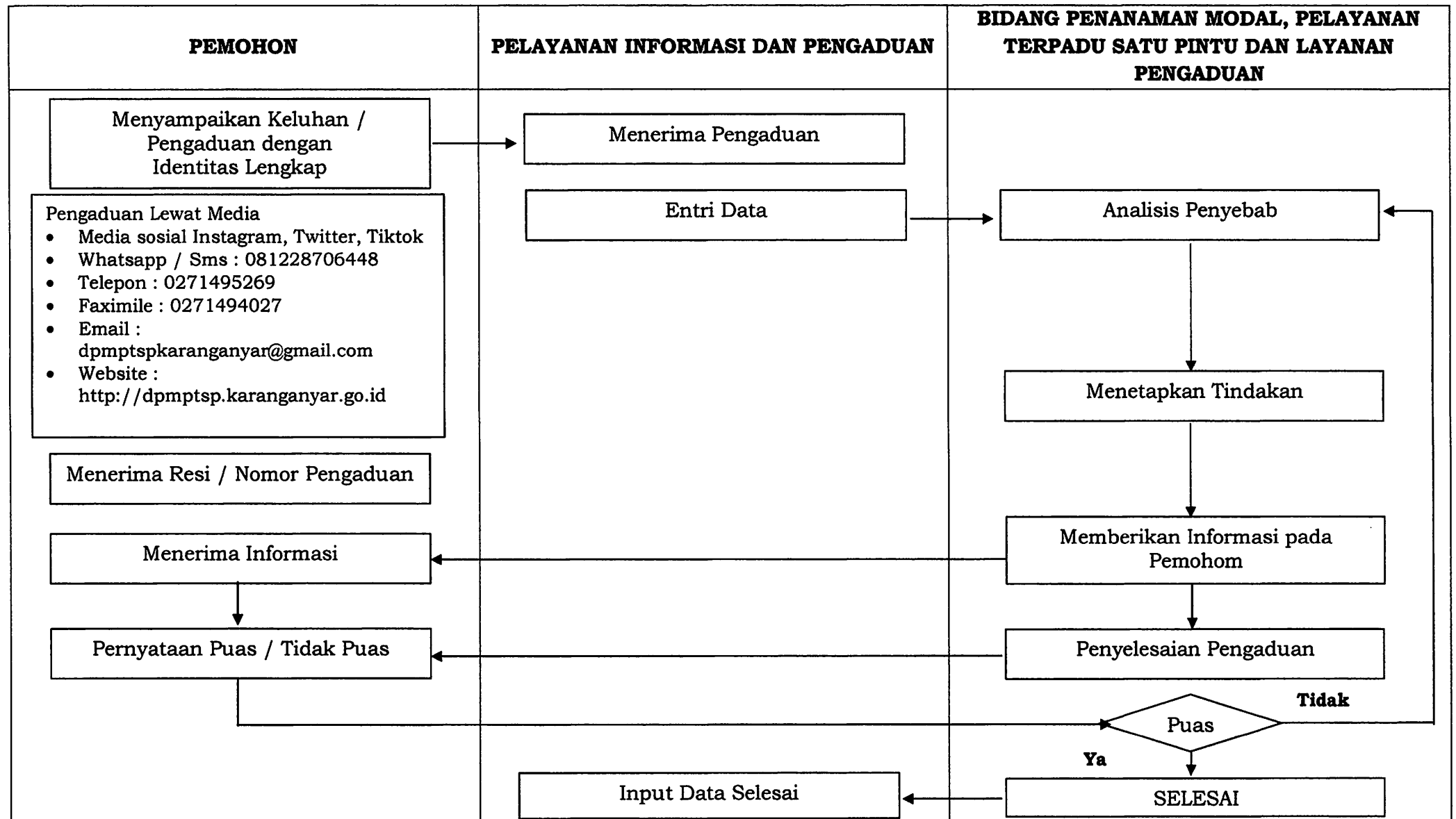
1. Petugas penanganan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar, terdiri dari:
  - a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;
  - b. Admin Media Aduan DPMPTSP;
  - c. Petugas Pengaduan DPMPTSP;
  - d. Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - e. Koordinator Penanaman Modal;
  - f. Kepala DPMPTSP.
2. Sarana Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar, meliputi :
  - a. Aduan langsung/ pengadu datang ke DPMPTSP;
  - b. Aduan melalui surat, email, kotak saran;
  - c. Aduan melalui media sosial DPMPTSP.
3. Jenis Pengaduan, terdiri dari:
  - a. Pengaduan Ringan, dengan keterangan sebagai berikut:
    - 1) berupa keluhan atau pengaduan yang dilaporkan yang tidak menimbulkan kerugian besar atau berdampak signifikan bagi pelapor atau masyarakat secara umum.
    - 2) penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Admin Media Aduan dan Tim Pengelola Pengaduan.
  - b. Pengaduan Sedang, dengan keterangan sebagai berikut:
    - 1) berupa keluhan atau pengaduan yang dilaporkan yang mempunyai indikasi atau dampak terhadap gangguan lingkungan maupun sosial yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.

- 2) penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan dan koordinasi intern perangkat daerah.
- c. Pengaduan Berat, dengan keterangan sebagai berikut:
- 1) berupa keluhan atau pengaduan yang dilaporkan yang mempunyai indikasi atau dampak terhadap gangguan lingkungan maupun sosial yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan tingkat permasalahan yang lebih tinggi an kompleks dari pengaduan sedang dan menimbulkan permasalahan serius atau melibatkan pelanggaran hukum/ aturan.
  - 2) penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP dengan melibatkan Perangkat Daerah Teknis, Perangkat Pemerintah lainnya, dan pihak-pihak yang terkait.
  - 3) penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP dengan melibatkan Perangkat Daerah Teknis, Perangkat Pemerintah lainnya, dan pihak-pihak yang terkait dan memerlukan penyelesaian yang menjadi kewenangan Bupati.

### C. MEKANISME PENGADUAN

Mekanisme Pengaduan meliputi:

#### 1. Alur Proses Pengaduan dan Penyelesaian



## 2. Alur Penanganan Pengaduan Ringan

| NO | Kegiatan                                                                    | Pelaksana |                              |                           |                        |                 | Mutu Baku         |          |                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------|-------------------|----------|-----------------------------------|
|    |                                                                             | Pemohon   | Petugas<br>Penerima<br>Aduan | Tim<br>Pengelola<br>Aduan | Koordinator<br>PM/PTSP | Kepala<br>Dinas | Kelengkapan       | Waktu    | Output                            |
| 1  | 2                                                                           | 3         | 4                            | 5                         | 6                      | 7               | 9                 | 10       | 11                                |
| 1. | Penyampaian keluhan/aduan                                                   | Mulai     |                              |                           |                        |                 | Surat/Bukti aduan | 30 Menit | -                                 |
| 2. | Penerimaan keluhan/aduan oleh petugas dan diteruskan ke tim aduan           |           |                              |                           |                        |                 | Surat/Bukti aduan | 30 Menit | Tanda terima aduan                |
| 3. | Analisis dan menetapkan tindakan yang dilakukan terkait aduan yang masuk    |           |                              |                           |                        |                 | Surat/Bukti aduan | 1 jam    | Konsep/Jawaban aduan/ Surat resmi |
| 4. | Memberikan informasi penyelesaian masalah yang menjadi aduan kepada pemohom |           |                              |                           |                        |                 | -                 | 30 Menit | Jawaban aduan/Surat               |
| 5. | Menerima informasi atas penyelesaian keluhan/aduan                          | Selesai   |                              |                           |                        |                 | -                 | 30 Menit | Jawaban aduan/Surat               |

### 3. Alur Penanganan Pengaduan Sedang

| NO | Kegiatan                                                                                                               | Pelaksana |                        |                     |                     |              | Mutu Baku                                    |            |                                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------|---------------------|---------------------|--------------|----------------------------------------------|------------|---------------------------------------|
|    |                                                                                                                        | Pemohon   | Petugas Penerima Aduan | Tim Pengelola Aduan | Koordinator PM/PTSP | Kepala Dinas | Kelengkapan                                  | Waktu      | Output                                |
| 1  | 2                                                                                                                      | 3         | 4                      | 5                   | 6                   | 7            | 9                                            | 10         | 11                                    |
| 1. | Penyampaian keluhan/aduan                                                                                              | Mulai     |                        |                     |                     |              | Surat/Bukti aduan                            | 30 Menit   | -                                     |
| 2. | Penerimaan keluhan/aduan oleh petugas dan diteruskan ke tim aduan                                                      |           |                        |                     |                     |              | Surat/Bukti aduan                            | 30 Menit   | Tanda terima aduan                    |
| 3. | Analisis dan menetapkan tindakan yang dilakukan bersama Tim dan atau internal / bidang DPMPTSP untuk merumuskan solusi |           |                        |                     |                     |              | Bukti/Berkas Aduan                           | 2 – 5 Hari | Rancangan Nota Dinas/Laporan Solusi   |
| 4. | Verifikasi dan pembuatan Nota Dinas/Laporan dan Surat Jawaban penyelesaian pengaduan.                                  |           |                        |                     |                     |              | Konsep Nota Dinas/ Laporan dan Surat Jawaban | 1 Hari     | Nota Dinas/ Laporan dan Surat Jawaban |
| 5. | Penandatanganan nota dinas/ laporan penyelesaian pengaduan.                                                            |           |                        |                     |                     |              | Nota Dinas/ Laporan dan Surat Jawaban        | 1 Hari     | Nota Dinas/ Laporan dan Surat Jawaban |
| 6. | Penyampaian penyelesaian pengaduan yang sudah diketahui Kepala Dinas                                                   |           |                        |                     |                     |              | Surat Jawaban                                | 30 Menit   | Surat Jawaban                         |
| 7. | Menerima informasi atas penyelesaian keluhan/aduan                                                                     | Selesai   |                        |                     |                     |              | Surat Jawaban                                | 10 Menit   | -                                     |

#### 4. Alur Penanganan Pengaduan Berat

| NO | Kegiatan                                                                                                                                                          | Pelaksana |                              |                           |                 |                |                  | Mutu Baku                  |          |                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|---------------------------|-----------------|----------------|------------------|----------------------------|----------|----------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                   | Pemohon   | Petugas<br>Penerima<br>Aduan | Tim<br>Pengelola<br>Aduan | Kepala<br>Dinas | OPD<br>Terkait | Bupati/<br>Sekda | Kelengkapan                | Waktu    | Output                           |
| 1  | 2                                                                                                                                                                 | 3         | 4                            | 5                         | 6               | 7              | 8                | 9                          | 10       | 11                               |
| 1. | Penyampaian keluhan/aduan                                                                                                                                         | Mulai     |                              |                           |                 |                |                  | Surat/Bukti aduan          | 30 Menit | -                                |
| 2. | Penerimaan keluhan/aduan oleh petugas dan diteruskan ke tim aduan                                                                                                 |           |                              |                           |                 |                |                  | Surat/Bukti aduan          | 30 Menit | Tanda terima aduan               |
| 3. | Analisis dan menetapkan tindakan yang dilakukan bersama Tim dan atau internal/ bidang DPMPTSP untuk merumuskan solusi                                             |           |                              |                           |                 |                |                  | Bukti/Berkas Aduan         | 3 jam    | Bukti/Berkas Aduan               |
| 4. | Koordinasi dengan OPD terkait                                                                                                                                     |           |                              |                           |                 |                |                  | Bukti/berkas aduan,        | 2 jam    | Bukti/Berkas Aduan               |
| 5. | Rapat koordinasi dengan OPD teknis terkait dan melakukan kunjungan lapangan jika diperlukan guna merumuskan Nota Dinas/Laporan perihal tindak lanjut penyelesaian |           |                              |                           |                 |                |                  | Bahan/ data aduan          | 10 hari  | Pertimbangan Tim dan OPD terkait |
| 6. | Penyusunan Nota Dinas/Laporan perihal tindak lanjut penyelesaian                                                                                                  |           | Belum selesai                |                           |                 |                |                  | Konsep Nota Dinas/ Laporan | 1 Hari   | Nota Dinas/ Laporan              |
| 8. | Penyampaian penyelesaian pengaduan                                                                                                                                |           |                              |                           |                 |                |                  | Nota Dinas/Laporan         | 30 Menit | Arahan Disposisi                 |
| 9. | Menerima informasi atas penyelesaian keluhan/aduan                                                                                                                | Selesai   |                              |                           |                 |                |                  | Jawaban Aduan/ Surat Resmi | 10 Menit | Tanggapan pengadu                |

## Alur Penanganan Pengaduan Berat dengan kewenangan Bupati

| NO | Kegiatan                                                                                                                                                          | Pelaksana |                              |                           |                 |                |                  | Mutu Baku                              |          |                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|---------------------------|-----------------|----------------|------------------|----------------------------------------|----------|----------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                   | Pemohon   | Petugas<br>Penerima<br>Aduan | Tim<br>Pengelola<br>Aduan | Kepala<br>Dinas | OPD<br>Terkait | Bupati/<br>Sekda | Kelengkapan                            | Waktu    | Output                                 |
| 1  | 2                                                                                                                                                                 | 3         | 4                            | 5                         | 6               | 7              | 8                | 9                                      | 10       | 11                                     |
| 1. | Penyampaian keluhan/aduan                                                                                                                                         | Mulai     |                              |                           |                 |                |                  | Surat/Bukti<br>aduan                   | 30 Menit | -                                      |
| 2. | Penerimaan keluhan/aduan oleh petugas dan diteruskan ke tim aduan                                                                                                 |           |                              |                           |                 |                |                  | Surat/Bukti<br>aduan                   | 30 Menit | Tanda<br>terima<br>aduan               |
| 3. | Analisis dan menetapkan tindakan yang dilakukan bersama Tim dan atau internal/ bidang DPMPTSP untuk merumuskan solusi                                             |           |                              |                           |                 |                |                  | Bukti/Berkas<br>Aduan                  | 3 jam    | Bukti/Berkas<br>Aduan                  |
| 4. | Koordinasi dengan OPD terkati                                                                                                                                     |           |                              |                           |                 |                |                  | Bukti/berkas<br>aduan,                 | 2 jam    | Bukti/Berkas<br>Aduan                  |
| 5. | Rapat koordinasi dengan OPD teknis terkait dan melakukan kunjungan lapangan jika diperlukan guna merumuskan Nota Dinas/Laporan perihal tindak lanjut penyelesaian |           |                              |                           |                 |                |                  | Bahan/ data<br>aduan                   | 10 hari  | Pertimbangan<br>Tim dan OPD<br>terkait |
| 6. | Penyusunan Nota Dinas/Laporan kepada Bupati/Sekda perihal tindak lanjut penyelesaian                                                                              |           | Belum<br>selesai             |                           |                 |                |                  | Konsep Nota<br>Dinas/ Laporan          | 1 Hari   | Nota Dinas/<br>Laporan                 |
| 7. | Disposisi Bupati/Sekda atas Nota Dinas/Laporan kepada Bupati/Sekda perihal tindak lanjut penyelesaian                                                             |           |                              |                           |                 |                |                  | Nota<br>Dinas/Laporan                  | 7 hari   | Disposi                                |
| 8. | Penyampaian penyelesaian pengaduan sesuai Disposisi Bupati/Sekda                                                                                                  |           |                              |                           |                 |                |                  | Nota<br>Dinas/Laporan<br>dan Disposisi | 30 Menit | Arahan<br>Disposisi                    |
| 9. | Menerima informasi atas penyelesaian keluhan/aduan                                                                                                                | Selesai   |                              |                           |                 |                |                  | Jawaban<br>Aduan/ Surat<br>Resmi       | 10 Menit | Tanggapan<br>pengadu                   |

## 5. Pengarsipan dan Publikasi

- a. Pengarsipan atas dokumen pelaporan pengaduan disimpan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*) yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penelusuran dan proses pengelolaan aduan.
- b. Pengarsipan atas dokumen pelaporan pengaduan dilakukan melalui aplikasi (SIPAKAR) yang dapat diakses dalam laman sipakar.karanganyarkab.go.id.
- c. Publikasi atas pelaporan pengaduan, proses tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan disampaikan kepada masyarakat melalui media sosial yang dikelola oleh DPMPTSP.

## D. MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

### 1. Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

- a. Monitoring dan Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun.
- b. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

### 2. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disampaikan oleh Kepala DPMPSTP kepada Bupati secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KARANGANYAR,



HERU JOKO SULISTYONO