



WALIKOTA AMBON  
PROVINSI MALUKU

KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON  
NOMOR 798 TAHUN 2022

TENTANG

STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR PENGAWASAN, PENGENDALIAN DAN  
PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA AMBON

WALIKOTA AMBON,

Menimbang : bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan di Bidang Data dan Pengendalian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Ambon diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengawasan, Pengendalian Dan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon maka perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Standard Operasional Prosedur Pengawasan, Pengendalian Dan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat II dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 1645);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4725);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

f.

5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6757);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Daerah Tingkat III Ambon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3137);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6215);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
10. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik (Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 271);
11. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal (Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 272);
12. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 273);
13. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran daerah Kota Ambon Nomor 321).

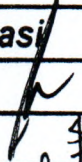
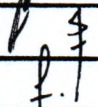

MEMUTUSKAN :

- KESATU : Standard Operasional Pengawasan, Pengendalian dan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Ambon sebagaimana terlampir dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai sarana untuk menyelesaikan permasalahan perizinan baik sebelum maupun sesudah penerbitan izin.

f.

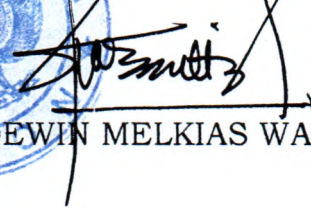
- KETIGA : Waktu penyelesaian penanganan pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan pengaduan minimal 14 (empat belas) hari kerja.
- KEEMPAT : Pembiayaan pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Ambon.
- KELIMA : Dengan berlakunya Keputusan Walikota ini, maka keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Ambon Nomor 5 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengaduan Masyarakat, dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KEENAM : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ambon  
pada tanggal 25 oktober 2022

| <b>Paraf Koordinasi</b> |  |
|-------------------------|--|
| Sekretaris Kota         |   |
| Asisten I / II / III    |  |
| Kabag Hukum             |  |



PENJABAT WALIKOTA AMBON

  
BODEWIN MELKIAS WATTIMENA

Lampiran Keputusan Walikota Ambon

Nomor 798 Tahun 2022

Tanggal 25 Oktober 2022

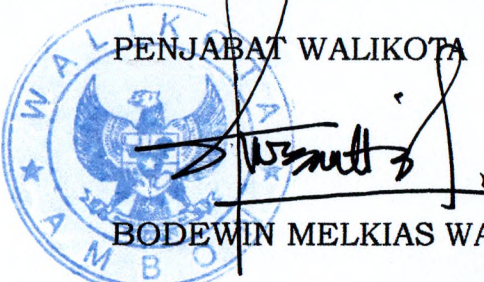
Tentang Standard Operasional Prosedur Pengawasan, Pengendalian Dan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon

**PENGAWASAN**

| NO. | KEGIATAN                                      | PETUGAS | KASIE WASDAL | KABID DAL | KADIS | TIM WASDAL | DINAS TEKNIS | KELENGKAPAN   | WAKTU  | OUTPUT                               |
|-----|---|---------|--------------|-----------|-------|------------|--------------|---|--------|--------------------------------------|
| 1   | Penentuan target pengawasan                   |         |              |           |       |            |              | Data perizinan  | 1 Hari | Target pengawasan                    |
| 2   | Pembuatan Surat pemberitahuan pengawasan      |         |              |           |       |            |              | Draf Surat  | 1 Hari | Draft Surat                          |
| 3   | Penandatanganan surat pemberitahuan           |         |              |           |       |            |              | Draf Surat  | 1 Hari | Draf dan surat yang sudah di TTD     |
| 4   | Nomor surat pemberitahuan                     |         |              |           |       |            |              | Buku surat keluar                                       | 1 Hari | Registrasi surat keluar              |
| 5   | Pengiriman surat pemberitahuan                |         |              |           |       |            |              | Tanda Terima  | 1 Hari | Bukti tanda terima                   |
| 6   | Pembuatan surat perintah dengan SK Tim        |         |              |           |       |            |              | Draf sprint   | 1 Hari | Draf sprint yang di TTD              |
| 7   | Penomoran surat perintah                      |         |              |           |       |            |              | Buku surat perintah                                     | 1 Hari | Registrasi Surat perintah            |
| 8   | Pelaksanaan Pemeriksaan                       |         |              |           |       |            |              | Surat Perintah  | 1 Hari | Dokumentasi                          |
| 9   | Pembuatan BAP Pemeriksaan                     |         |              |           |       |            |              | BAP   | 1 Hari | BAP yang ditandatangani              |
| 10  | Pelaporan hasil pemeriksaan                   |         |              |           |       |            |              | Draf Laporan  | 1 Hari | Dokumen Laporan                      |
| 11  | Koordinasi dengan Dinas Teknis untuk Tindakan |         |              |           |       |            |              | Surat Pemberitahuan hasil Pengawasan kepada SKPD Teknis | 1 Hari | Surat Pemberitahuan hasil pengawasan |

| Paraf Koordinasi     |  |
|----------------------|--|
| Sekretaris Kota      |  |
| Asisten I / II / III |  |
| Kabag Hukum          |  |

PENJABAT WALIKOTA AMBON



BODEWIN MELKIAS WATTIMENA

Lampiran Keputusan Walikota Ambon

Nomor 798 Tahun 2022

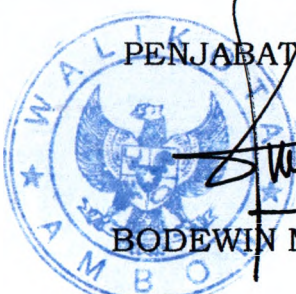
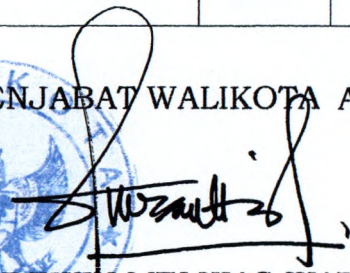
Tanggal 25 Oktober 2022

Tentang Standard Operasional Prosedur Pengawasan, Pengendalian Dan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon

**PENGENDALIAN**

| NO. | KEGIATAN                             | PENANAM MODAL | PETUGAS PELAYANAN | PETUGAS DATA | KABID DATA | KABID DAL | KADIS | DINAS TEKNIS | KELENGKAPAN               | WAKTU  | OUTPUT                               |
|-----|--------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|------------|-----------|-------|--------------|---------------------------|--------|--------------------------------------|
| 1   | Regristasi Izin                      |               |                   |              |            |           |       |              | Data perizinan            | 1 Hari | Data Perusahaan (Izin)               |
| 2   | Pengawasan Pelaksanaan SOP Pelayanan |               |                   |              |            |           |       |              | Data Tracking Proses Izin | 1 Hari | Turun Lapangan                       |
| 3   | Pelaporan                            |               |                   |              |            |           |       |              | Data Tracking Proses Izin | 1 Hari | Hasil yang didapat dari Pengawasan   |
| 4   | Pembuatan Surat Pemberitahuan        |               |                   |              |            |           |       |              | Draf Surat                | 1 Hari | Draf Bidang Data                     |
| 5   | Pengiriman Surat Pemberitahuan       |               |                   |              |            |           |       |              | Tanda Terima Surat        | 1 Hari | Pelaku Pengusaha                     |
| 6   | Penindakan                           |               |                   |              |            |           |       |              | Buku Surat Keluar         | 1 Hari | Data Hasil diteruskan ke Unit Teknis |

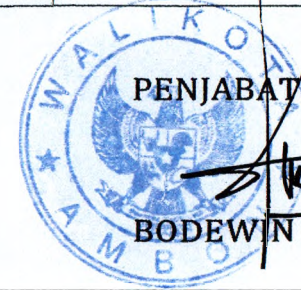
|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Paraf Koordinas</b> |  |
| Sekretaris Kota        |  |
| Asisten I / II / III   |  |
| Kabag Hukum            |  |


**PENJABAT WALIKOTA AMBON**  
  
**BODEWIN MELKIAS WATTIMENA**

PENGADUAN

| NO | KEGIATAN  | PEMOHON | PETUGAS PENGADUAN | KASIE PENGADUAN | TIM PENGADUAN | KABID PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN | KEPALA DINAS | KELENGKAPAN  | WAKTU    | OUT PUT                                       |
|----|---|---------|-------------------|-----------------|---------------|-----------------------------------|--------------|--|----------|---|
| 1  | Menyampaikan Pengaduan Melalui Loker, Kotak Saran, Email, Facebook, Instagram dan Website |         |                   |                 |               |                                   |              | Pengaduan Melalui Secara langsung dan Online                     | 1 Jam    | Data Laporan Pengadu                          |
| 2  | Menerima pengaduan  |         |                   |                 |               |                                   |              | Dokumen Pengaduan berupa Hard Copy Atau data digital             | 15 Menit | Data Documen Pengaduan                        |
| 3  | Entri Data  |         |                   |                 |               |                                   |              | Data Laporan   | 15 Menit | Data Daftar pengadua                          |
| 4  | Identifikasi Masalah  |         |                   |                 |               |                                   |              | Data Laporan Pengaduan   | 1 Jam    | Data Hasil Identifikasi Permasalahan          |
| 5  | Tindak Lanjut laporan pengaduan   |         |                   |                 |               |                                   |              | Data Laporan Pengaduan dan Data Hasil Identifikasi Permasalahan  | 1 Hari   | Dokumen Pendukung penyelesaian Masalah        |
| 6  | Hasil Tindak Lanjut laporan pengaduan   |         |                   |                 |               |                                   |              | Data Informasi Hasil Penyelesaian masalah                        | 1 Jam    | Data Hasil Analisa Penyelesaian Masalah       |
| 7  | Puas Dan Tidak Puas terhadap hasil proses penyelesaian masalah yang diadukan              |         |                   |                 |               |                                   |              | Jawaban Hasil Tindak Lanjut Pengaduan untuk Penyelesaian Masalah | 20 Menit | Puas dan Tidak Puas atas Jawaban Pengaduan    |
| 8  | Selesai   |         |                   |                 |               |                                   |              | Dokumen Jawaban Pengaduan  | 10 Menit | Dokumentasi                                   |
| 9  | Laporan Hasil Tindak Lanjut laporan pengaduan   |         |                   |                 |               |                                   |              | Laporan Hasil Tindak Lanjut laporan pengaduan                    | 10 Menit | Laporan Hasil Tindak Lanjut laporan pengaduan |
| 10 | Berita Acara Penyelesaian Masalah   |         |                   |                 |               |                                   |              | Laporan Hasil Tindak Lanjut laporan pengaduan                    | 10 Menit | Laporan Hasil Tindak Lanjut laporan pengaduan |

| Paraf Koordinasi     |  |
|----------------------|--|
| Sekretaris Kota      |  |
| Asisten I / II / III |  |
| Kabag Hukum          |  |



PENJABAT WALIKOTA AMBON

BODEWIN MELKIAS WATTIMENA