

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul
Nomor : 034 Tahun 2025
Tanggal : 13 Oktober 2025

A. PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah salah satu OPD penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Bantul di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan terpenuhinya hak masyarakat, perlu ditetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Administrasi tentang Pengaduan.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pengajuan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan dengan mengirimkan surat fisik, email, SMS, Fax, Telepon, <i>direct message</i> pada Media Sosial Instagram, Facebook, Channel Youtube DPMPTSP Kabupaten Bantul.2. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan secara <i>offline</i> dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP kabupaten Bantul pada jam kerja atau melalui kotak saran pengaduan.3. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan secara <i>online</i> dengan melakukan pendaftaran online dalam website DPMPTSP untuk memperoleh akun login. Selanjutnya pengaduan dilakukan dengan mengisi <i>form</i> pengaduan yang ada pada sistem yang selanjutnya akan disampaikan oleh sistem kepada DPMPTSP untuk direspon. Selanjutnya sistem akan memberikan notifikasi kepada pengirim pengaduan atas aduan yang telah direspon.4. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan melalui aplikasi OSS.5. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan online melalui aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) sebagai sarana pengaduan terintegrasi nasional.6. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan online melalui aplikasi E-LAPOR Bantul sebagai sarana pengaduan online terintegrasi di sekitar kabupaten Bantul. <p>A. Persyaratan Pengaduan melalui website DPMPTSP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mendaftarkan diri pada DPMPTSP dengan menyiapkan <i>Softcopy</i> KTP/SIM/Paspor dan alamat email untuk memperoleh akun login,2. Mengisi form aduan.3. Menyerahkan form aduan yang telah diisi kepada petugas kantor DPMPTSP atau melakukan submit dalam website DPMPTSP.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p align="center">PROSEDUR PELAYANAN SERVICES PROCEDURE</p> <pre> graph TD 1[1. AKUN PEMOHON/ APPLICANT'S ACCOUNT] --> 2[2. PENGADUAN/ COMPLAINTS] 2 --> 3{3. PETUGAS PENGADUAN/ COMPLAINTS OFFICER} 3 --> 3a[3a. LENGKAP/ COMPLETE] 3 --> 4[4. ANALISIS OLEH KELompOK SUBSTANSI PENGADUAN / ASSESSMENT AT COMPLAINTS SUBSTANCE GROUP] 4 --> 5[5. PROSES KOORDINASI/TINJAUAN LOKASI/JAWABAN LANGSUNG COORDINATION PROCESS/LOCATION REVIEW/DIRECT ANSWER] 5 --> 6[6. DRAFT JAWABAN HASIL KOORDINASI/TINJAUAN LOKASI OLEH SUBKOR PENGADUAN DAN LAYANAN INFORMASI DRAFT RESULTS OF COORDINATION/REVIEW LOCATION BY COMPLAINTS AND INFORMATION SERVICES DEPARTMENT] 6 --> 7[7. PERSETUJUAN OLEH KEPALA DINAS APPROVAL FROM HEAD OF DEPARTMENT] 7 --> 8[8. ISI SKM / SURVEY SKM] 8 --> 9[9. DOWNLOAD RESPONSE] 3 --> 3b[3b. TIDAK LENGKAP/ INCOMPLETE] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengakses kanal-kanal Pengaduan DPMPTSP: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung di kantor DPMPTSP Bantul dan menemui petugas pengaduan; b. Mengajukan surat aduan secara fisik ke alamat atau memasukkannya dalam kotak saran yang tersedia di kantor kepada DPMPTSP Bantul; c. Mengajukan aduan lewat website https://izinonline.bantulkab.go.id/, selanjutnya memasukkan username dan password; d. Mengajukan aduan lewat aplikasi OSS; e. Mengajukan aduan lewat email, SMS, Fax dan telpon kepada DPMPTSP Bantul; f. <i>Direct Message, taq, dan/atau comment</i> pada Media sosial DPMPTSP Bantul (Instagram, Facebook, Youtube); g. Mengajukan aduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); h. Mengajukan aduan melalui E-LAPOR Bantul. 2. Pemohon melakukan <i>submit</i> aduan yang ingin disampaikan. 3. Petugas Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Bantul memeriksa kelengkapan aduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila persyaratan aduan telah dinyatakan benar dan lengkap maka aduan diterima untuk diproses lebih lanjut. b. Apabila persyaratan tidak lengkap maka permohonan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 4. Aduan yang diterima selanjutnya disampaikan pada Kelompok Substasi Pengaduan untuk dilakukan analisis.
------------------------------------	--

		<p>5. Atas proses analisis pada Kelompok Substasi Pengaduan, selanjutnya dapat dilakukan proses koordinasi, peninjauan lapangan atau diberikan jawaban langsung.</p> <p>6. Penyiapan draft Jawaban Hasil Koordinasi/Tinjauan Lokasi Oleh Sub Kor Pengaduan Dan Layanan Informasi.</p> <p>7. Draft Jawaban Hasil Koordinasi/Tinjauan Lokasi diteruskan kepada Kelapa Dinas DPMPTSP untuk disetujui/ditandatangani.</p> <p>8. Pengirim aduan mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</p> <p>9. Respon aduan dapat diterima sesuai kanal aduan yang digunakan pengirim aduan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 (dua) hingga 5 (lima) hari kerja terhitung sejak permohonan masuk secara online di https://izinonline.bantulkab.go.id/ dan semua persyaratan dinyatakan lengkap, sesuai ketentuan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan :</p> <p>1. Loket Pengaduan yang ada di ruang <i>Customer Service</i>.</p> <p>2. Ruang pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</p> <p>3. E-mail : dpmptsp@bantulkab.go.id</p> <p>4. Telepon : (0274) 367867.</p> <p>5. Kotak saran/pengaduan.</p> <p>6. Buku Pengaduan.</p> <p>7. Website https://dpmptsp.bantulkab.go.id</p> <p>8. Surat langsung ke DPMPTSP Kabupaten Bantul, Komplek II Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bantul JL Lingkar Timur Manding Tirenggo Bantul Kodepos 55714.</p> <p>9. Media Sosial Instagram: @dpmptsp.bantul</p> <p>10. Media Sosial Facebook: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.</p> <p>11. Youtube: DPMPTSP Kabupaten Bantul</p> <p>12. Whatsapp 081328848393.</p> <p>13. Aplikasi SP4N LAPOR!</p> <p>14. Tiktok: @dpmptspbantul</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Kepala BKPM Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Terintegrasi Secara Elektronik; 6. Peraturan Kepala BKPM Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Fasilitas Penanaman Modal; 7. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tatacara pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 8. Peraturan Daerah Bantul Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 164 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 11. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2022 tentang Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha. 12. Peraturan Bupati Bantul Nomor 59 Tahun 2023 tentang Perizinan Nonberusaha.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC. 2. Tempat parkir kendaraan. 3. Sistem antrian elektronik. 4. <i>Free wi-fi.</i> 5. <i>Leaflet, Electronic Banner.</i> 6. Mobil dan sepeda motor dinas. 7. Ruang arsip. 8. Meja. 9. Kursi. 10. Pesawat telepon. 11. Komputer, printer, dan <i>scanner</i>. 12. Alat tulis kantor. 13. Kotak saran. 14. <i>CCTV (Closed-Circuit Television).</i> 15. Loket prioritas untuk layanan pemohon berkebutuhan khusus. <p>Fasilitas Pendukung :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua fasilitas ramah penyandang disabilitas (akses kursi roda, toilet khusus, <i>ramp</i> dan jalur panduan). 2. Ruang tunggu khusus bagi pemohon berkebutuhan khusus. 3. Petugas terampil yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk melayani pemohon berkebutuhan khusus. 4. Informasi Layanan disediakan dalam berbagai format (cetak, digital, audio dan braille) untuk memastikan pemohon dapat mengakses dengan mudah.

		<p>5. Tersedia berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pemohon berkebutuhan khusus (telepon, email, media sosial, dll).</p> <p>6. Media online (Email, Website, Instagram, Facebook, Youtube, Whatsapp).</p> <p>7. Adanya Ruang Konsultasi Perizinan.</p> <p>8. <i>Sub domain</i> perizinan.</p> <p>9. Jaringan internet/ intranet.</p> <p>10. Koran/bahan bacaan.</p> <p>11. TV.</p> <p>12. Dispenser Air Minum /<i>Water dispenser</i>.</p> <p>13. Mushola.</p> <p>14. Toilet Umum & Toilet khusus untuk penyandang disabilitas.</p> <p>15. Kantin.</p> <p>16. Kursi roda.</p> <p>17. Stasiun pengisian daya.</p> <p>18. Denah Lokasi</p> <p>19. <i>Guide</i> (Satpam)</p> <p>20. Tempat cuci tangan dan sabun/<i>hand sanitizer</i></p> <p>21. Ruang laktasi.</p> <p>22. Ruang bermain anak (<i>play ground</i>).</p> <p>Keterangan: Sarana prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis izin</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Jenjang pendidikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> minimal SMA/SMK, semua jurusan (<i>help desk</i>) minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>back office</i>) <p>2. Pelatihan : Diklat PTSP, Diklat Penanaman Modal, Diklat OSS, Bimtek Aplikasi dan Pelayanan</p> <p>3. Pangkat / Golongan : minimal Pengatur, II/b</p> <p>4. Berkemampuan khusus yang telah mendapatkan pelatihan untuk melayani pemohon berkebutuhan khusus.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh Kepala Dinas</p> <p>2. Dilakukan oleh atasan langsung.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. 7 (tujuh) orang (front office);</p> <p>2. 8 (delapan) orang (back office).</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Adanya jaminan bebas dari praktik KKN.</p> <p>3. Apabila surat izin/ sertifikat / rekomendasi telah terbit, pemohon diberitahu melalui akun pemohon pada Sistem Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kab. Bantul dan e-mail pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<p>1. CCTV;</p> <p>2. Tabung Pemadam Kebakaran.</p> <p>3. Tanda tangan digital</p> <p>4. QR Code (tandatangan elektronik)</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi dilaksanakan secara rutin;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
9.	Masa Berlaku	-
10.	Waktu Pelayanan	Senin – Jumat : 08.00 – 14.30 WIB



Dra. Annihayah, M.Eng
NIP. 196902041993032004

