





LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

TAHUN 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA

dpmptsp@natunakab.go.id

www.dpmptsp.natunakab.go.id

PENGANTAR

Segala puji syukur ke hadirat Alllah SWT atas rahmat dan hidayah Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Laporan ini kami buat untuk sebagai laporan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab terkait Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Tahun 2025, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 58 Ayat (2) huruf c Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, dan Pasal 58 ayat (2) huruf c Peraturan Bupati Natuna Nomor 78 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sanggat kami harapkan demi kesempurnaan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

DAFTAR ISI

PENGANTAR …… -

DAFTAR ISI …… -

A. PENDAHULUAN …… 1

1. Umum / Latar Belakang …… 1

2. Dasar Hukum …… 1

3. Maksud dan Tujuan …….. 3

B. KEGIATAN/RENCANA KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN 3

C. HASIL YANG DICAPAI …… 5

1. Materi Pengaduan ……..…….. 5

2. Kategori Pengaduan ……..…… 6

1) Jenis Pengaduan ……... 6

2) Tingkat Keparahan …… 6

3) Jenis-jenis Pelanggaran ……... 7

3. Kinerja Pengelolaan Pengaduan …….. 8

1) Persentase Penyelesaian Pengaduan ……... 8

2) Rata-rata Waktu Tindak Lanjut Pengaduan …….. 8

3) Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan ……. 8

4. Rekapitulasi Pengaduan ……. 9

1) Rekapitulasi Pengaduan Melalui Sarana dan Prasarana Pengaduan ……. 9

2) Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan ……... 10

3) Rekapitulasi Penanganan Pengaduan …….. 10

D. KESIMPULAN DAN SARAN …… 10

1. Kesimpulan ……... 10

2. Saran ……. 10

E. PENUTUP ……. 10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Grafik Jumlah Pengaduan Dilihat dari Materi Pengaduan Tahun 2025 ……..…….	5
Gambar 2.	Grafik Jumlah Pengaduan Dilihat dari Jenis Pengaduan Tahun 2025 ……..…….	6
Gambar 3.	Grafik Jumlah Pengaduan Dilihat dari Tingkat Keparahan Pengaduan Tahun 2025 ……..……	7
Gambar 4.	Grafik Jumlah Pengaduan Dilihat dari Jenis-Jenis Pelanggaran Tahun 2025 …….……..…	8
Gambar 5.	Grafik Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan Tahun 2025 …….	9
Gambar 6.	Grafik Jumlah Pengaduan Melalui Sarana & Prasarana Pengaduan Tahun 2025 …….	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan Tahun 2025 …….. 9

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SOP dan SP Pengaduan

Lampiran 2. Rekapitulasi Pengaduan Dilihat dari Materi Pengaduan

Lampiran 3. Rekapitulasi Pengaduan Dilihat dari Jenis Pengaduan

Lampiran 4. Rekapitulasi Pengaduan Dilihat dari Tingkat Keparahan Pengaduan

Lampiran 5. Rekapitulasi Pengaduan Dilihat dari Jenis-jenis Pelanggaran

Lampiran 6. Rekapitulasi Persentase Penyelesaian Pengaduan

Lampiran 7. Rekapitulasi Waktu Tindak Lanjut Pengaduan

Lampiran 8. Rekapitulsi Pengaduan Melalui Sarana dan Prasarana Pengaduan

Lampiran 9. Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan

Lampiran 10. Rekapitulasi Penanganan Pengaduan

Lampiran 11. SK tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Natuna

Lampiran 12. SK tentang Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Natuna

Lampiran 13. SK tentang Sarana dan Prasarana Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Natuna

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 063, Natuna, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

LAPORAN
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2025

A. PENDAHULUAN.

1. Umum/Latar belakang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah perangkat daerah Kabupaten Natuna yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang Penanaman Modal (PM) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Salah satu tujuan penyelenggaraan PTSP adalah memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat, untuk memperoleh pelayanan prima.

Sasaran penyelenggaraan PTSP yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan, DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP, salah satu manajemen PTSP adalah pengelolaan informasi, pengelolaan informasi wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat/ pelaku usaha/ Lembaga Pemerintah. Salah satu pelaksanaan pengelolaan informasi adalah menyediakan informasi terkait pengelolaan pengaduan di DPMPTSP Kab. Natuna.

Laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah laporan yang berisi hasil pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi kinerja.

2. Dasar hukum.

1) Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Palalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam, dan Undang-undang Nomor 34 tahun 2008

tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Singingi dan Kota Batam.

2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang.
4) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
7) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah.
8) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
11) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi.
13) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
14) Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
15) Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
16) Peraturan Bupati Kabupaten Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna.
17) Peraturan Bupati Natuna Nomor 78 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik.
18) Peraturan Bupati Natuna Nomor 81 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.
19) Keputusan Bupati Natuna Nomor 100.3.3.2-337 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Natuna Nomor 100.3.3.2-289 Tahun 2025 tentang Standar Operasional Prosedur Pada Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Daerah Periode Tahun 2025 Sampai Dengan 2030
20) Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 01 Tahun 2025 tentang Tim Kerja DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025

21) Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 02 Tahun 2025 tentang Uraian Tugas Tim Kerja DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025.
22) Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 23 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten.
23) Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 24 Tahun 2025 tentang Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten.
24) Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Natuna Nomor 44 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
25) Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Natuna Nomor 57 Tahun 2025 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Nonperizinan.

3. Maksud dan tujuan.

1) **Maksud**.

Maksud laporan pengelolaan pengaduan adalah untuk menyediakan informasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

2) **Tujuan**.

Tujuan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna:

a. Sebagai pertanggungjawaban pengelola pelayanan publik
b. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dan perbaikan pelayanan publik.
c. Sebagai pedoman kebijakan, program, dan strategi.

B. KEGIATAN / RENCANA KEGIATAN PENGELOLAAN 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.

Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola Pengaduan.

Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang berkerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.

Sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 58 Ayat (2) huruf c Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, dan Pasal 58 ayat (2) huruf c Peraturan Bupati Natuna Nomor 78 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik, menyatakan bahwa sistematika laporan pengaduan paling sedikit memuat Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan.

Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Natuna adalah sebagai berikut:

1. Pencatatan.
   1) Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh petugas layanan pengaduan dan/atau melalui aplikasi pengaduan pelayanan publik.

2) Pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Formulir Pengaduan Pelayanan Publik.
3) Pengadu menerima Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan Pelayanan Publik dari Petugas Pencatatan.

2. Penalaahan.
   1) Penelaahan terhadap pencatatan pengaduan dilakukan oleh Penelaah dalam bentuk telaah staf, guna mengidentifikasi permasalahan, kejelasan informasi, kadar pengawasan, serta langkah-langkah penanganannya.
   2) Penelaah dilakukan dengan:
      a. Merumuskan inti masalah yang diadukan.
      b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan.
      c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima.
      d. Melengkapi data/informasi yang diperlukan.

3. Penyaluran.
   1) Pengaduan yang telah ditelaah oleh Penelaah diteruskan/disalurkan ke Pegawai DPMPTSP dan/atau kepada OPD teknis untuk mendapat tanggapan/kalrifikasi dari Pegawai DPMPTSP dan/atau OPD teknis, setelah mendapatkan disposisi dari Kepala DPMPTSP Kab. Natuna.
   2) Penyaluran pengaduan kepada pegawai DPMPTSP dalam bentuk surat nota dinas dan/atau surat dinas.
   3) Apabila terjadi kesalahan penyaluran dan/atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka Pegawai DPMPTSP/OPD teknis wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kab. Natuna.

4. Tanggapan/penanganan.
   1) Tanggapan/penanganan terhadap pengaduan yang diterima dari masyarakat diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu seuai dengan peraturan yang berlaku.
   2) Tanggapan/penanganan dilakukan sebagai berikut:
      a. Meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan.
      b. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
      c. Memberikan tanggapan/penanganan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku.
      d. Menyusun laporan penanganan pengaduan.
   3) Tanggapan/penanganan pengaduan dalam bentuk Laporan Penangan Pengaduan disalurkan/ diteruskan kepada petugas pencatat untuk disampaikan kepada pengadu.

5. Pengarsipan.
   1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.
   2) Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.
   3) Terhadap permintaan informasi tentang pengaduan yang diajukan oleh masyarakat dapat diberikan kecuali informasi yang dirahasiakan menurut Peraturan Perundang-undangan.

6. Penyampaian Tanggapan/Penanganan Pengaduan.
   Penyampaian Tanggapan/Penanganan pengaduan kepada Pengadu dilakukan oleh Petugas Pencatat. Petugas Pencatat mendokumentasikan bukti penyampaian tanggapan/penanganan pengaduan untuk sebagai bukti bahwa tanggapan/penanganan pengaduan sudah disampaikan.

Dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berpedoman pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan serta berpedoman pada Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pengaduan dan Standar Pelayanan (SP) Pengaduan terlampir pada lampiran 1 laporan ini.

Waktu pengelolaan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupten Natuna berdasarkan SOP dan SP pengaduan adalah selama 14 (empat belas) hari kerja.

C. HASIL YANG DICAPAI.

Sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 58 Ayat (2) huruf a dan huruf b Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, dan Pasal 58 ayat (2) huruf a dan huruf b Peraturan Bupati Natuna Nomor 78 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik, menyatakan bahwa sistematika laporan pengaduan paling sedikit memuat:

1. Rekapitulasi pengaduan memuat materi dan kategori pengaduan;
2. Kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelenggaraan pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan, dan kualitas tindak lanjut pengaduan.

Sehubungan dengan ketentuan diatas, maka bersama disampaikan hasil pengelolaan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna:

1. Materi Pegaduan.

Materi pengaduan adalah hal-hal yang disampaikan dalam pengaduan, seperti keluhan, saran, kritik, atau informasi terkait pelanggaran.

Rekapitulasi pengaduan di lihat dari **Materi Pengaduan** Tahun 2025 terlampir pada lampiran 2 laporan ini.

Jumlah pengaduan dilkhat dari **Materi Pengaduan** Tahun 2025 dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Grafik Jumlah Pengaduan Dilihat dari Materi Pengaduan Tahun 2025

2. Kategori Pengaduan.

Kategori pengaduan dapat dibedakan berdasarkan **jenis pengaduan**, **tingkat keparahan**, dan **jenis pelanggaran**:

1) Jenis Pengaduan:

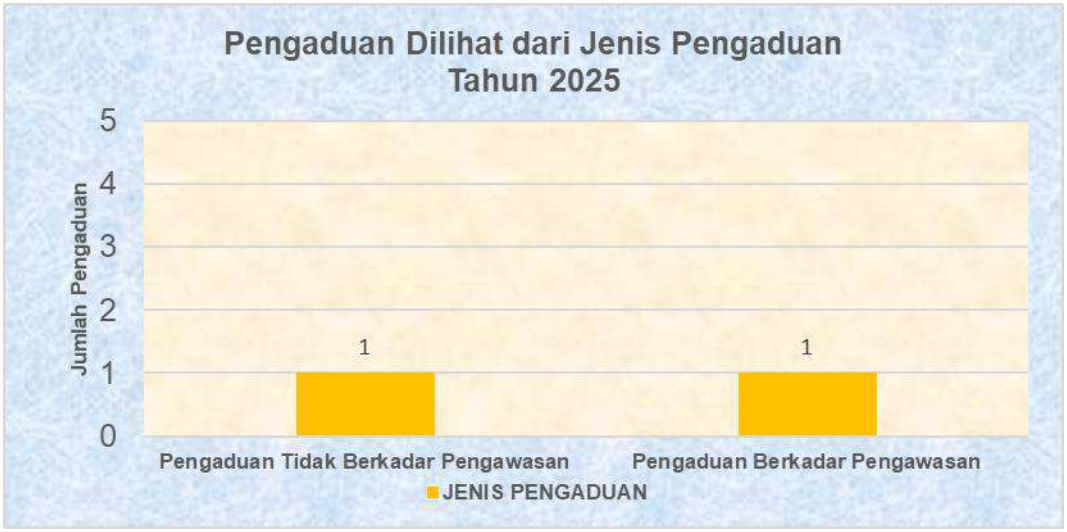
a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan meliputi:
   a) Keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik.
   b) Kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
   c) Saran perbaikan kebijakan pelayanan publik.

b. Pengaduan Berkadar Pengawasan meliputi:
   a) Penyalahgunaan jabatan/wewenang.
   b) Pelanggaran administrasi.
   c) Korupsi, kolusi, dan nepotisme.
   d) Pelanggaran disiplin pegawai.
   e) Pelanggaran terhadap kegiatan usaha.

Pengawasan adalah proses mengamati dan menilai atau upaya untuk memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh objek pengawasan.

Rekapitulasi pengaduan dilihat dari **Jenis Pengaduan** Tahun 2025 terlampir pada lampiran 3 laporan ini.

Jumlah pengaduan dilihat dari **Jenis Pengaduan** Tahun 2025 dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Grafik Jumlah Pengaduan Dilihat dari **Jenis Pengaduan** Tahun 2025.

2) Tingkat Keparahan:

Tingkat keparahan pengaduan terdiri dari 3 (tiga) kategori yaitu:

a. Kategori ringan, berupa pengaduan terkait pelanggaran administrasi dan prosedur.
b. Kategori sedang, berupa pengaduan terkait pelanggaran yang salah sasaran.
c. Kategori berat, berupa pengaduan terkait pelanggaran, penyimpangan, atau penyelewengan dana.

Rekapitulasi pengaduan dilihat dari **Tingkat Keparahan Pengaduan** Tahun 2025 terlampir pada lampiran 4 laporan ini.

Jumlah pengaduan dilihat dari **Tingkat Keparahan Pengaduan** Tahun 2025 dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Grafik Jumlah Pengaduan Dilihat dari **Tingkat Keparahan** Pengaduan Tahun 2025

3) Jenis-Jenis Pelanggaran.

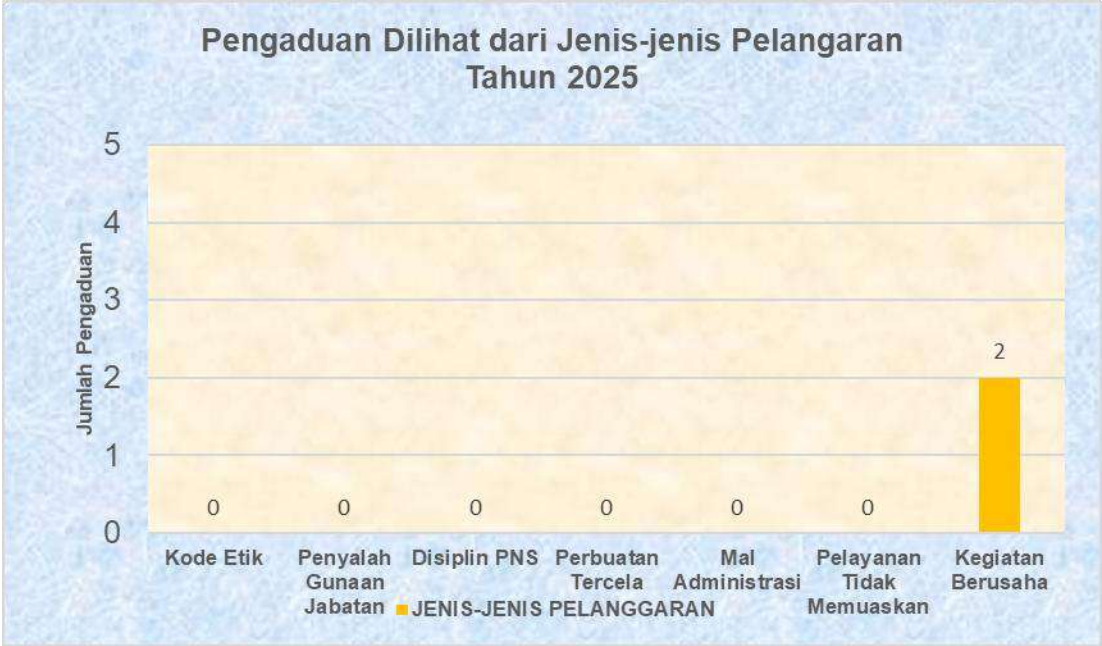
Jenis-jenis pelanggaran yang tergolong dalam pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna yaitu:

a. Pelanggaran Kode Etik.
b. Penyalahgunaan wewenang/jabatan.
c. Pelanggaran terhadap peraturan disiplin PNS.
d. Perbuatan tercela.
e. Mal Administrasi.
f. Pelayanan publik yang tidak memuaskan.
g. Pelanggaran Kegiatan Berusaha.

Pelanggaran adalah tindakan yang melanggar hukum atau peraturan yang berlaku. Pelanggaran dapat berupa perbuatan atau kelalaian yang merugikan orang lain.

Rekapitulasi pengaduan dilihat dari **Jenis-jenis Pelanggaran** Tahun 2025 terlampir pada lampiran 5 laporan ini.

Jumlah pengaduan dilihat dari **Jenis-Jenis Pelanggaran** Tahun 2025 dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Grafik Jumlah Pengaduan Dilihat dari **Jenis-Jenis Pelanggaran** Tahun 2025

3. Kinerja Pengelolaan Pengaduan.

Kinerja pengelolaan pengaduan memuat persentase penyelesaian pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan, dan kualitas tindak lanjut pengaduan.

1) **Persentase Penyelesaian Pengaduan**.

Persentase penyelesaian pengaduan disampaikan secara akumulasi dari awal tahun sampai dengan akhir tahun, persentase penyelesaian pengaduan Tahun 2025 sebesar **100%**, **Rekapitulasi Persentase Penyelesaian Pengaduan** terlampir pada lampiran 6 laporan ini.

2) **Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut Pengaduan**.

Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut Pengaduan berdasarkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025 adalah **7 hari 90 menit**, **Rekapitulasi Waktu Tindak Lanjut Pengaduan** terlampir pada lampiran 7 laporan ini

3) **Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan**.

Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan yang baik adalah ketika pengaduan ditangani dengan baik dan tuntas. **Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan** Tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel 1 dan Gambar 5.

Tabel 1. Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan
Tahun 2025

No	Nomor & Tanggal Pengaduan	Tanggal Penyampaian Tanggapan/ Penanganan Pengaduan Kepada Pengadu	Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan		Keterangan
			Baik & Tuntas	Tidak Baik & Belum Tuntas	
1	▪ 01/DPMPTSP-Pengaduan/I/2025 ▪ 24-1-2025	13-2-2025	Baik & Tuntas	-	selesai
2	▪ 16 Juli 2025	27 Juli 2025	Baik & Tuntas	-	selesai



Gambar 5. Grafik Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan
Tahun 2025

4. Rekapitulasi Pengaduan.

1) **Rekapitulasi Pengaduan Melalui Sarana dan Prasarana Pengaduan.**

Rekapitulasi pengaduan melalui sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025 terlampir pada lampiran 8 laporan ini.

Jumlah pengaduan melalui sarana dan prasarana pengaduan Tahun 2025 dapat diihat pada gambar 6.



Gambar 6. Grafik Jumlah Pengaduan Melalui Sarana & Prasarana Tahun 2025

2) **Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan**.

Rekapitulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025 terlampir pada lampiran 9 laporan ini.

3) **Rekapitulasi Penanganan Pengaduan**.

Rekapitulasi penanganan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025 terlampir pada lampiran 10 laporan ini.

D. KESIMPULAN DAN SARAN.

1. **Kesimpulan**.

Dari hasil pengelolaan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025 terdapat **2 (dua) pengaduan** dan telah ditindak lanjuti dengan **Baik dan Tuntas**.

2. **Saran**.

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna diharapkan dapat terus dilaksanakan dengan baik dan dapat ditingkatkan lagi dalam penyelesaian pengaduan, serta perlu terus dilakukan sosialisasi dan infomasi kepada masyarakat atau pelaku usaha terkait sarana dan prasarana pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna.

E. PENUTUP.

Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025 disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban, dan menjadi saran dan umpan balik untuk peningkatan kinerja dan perbaikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Natuna.

Dibuat di Ranai
Pada tanggal 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

LAMPIRAN I

1. **Keputusan Bupati Natuna Nomor 100.3.3.2-337 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Natuna Nomor 100.3.3.2-289 Tahun 2025 tentang Standar Operasional Prosedur Pada Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Daerah Periode Tahun 2025 Sampai Dengan 2030.**

2. **Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Natuna Nomor 57 Tahun 2025 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Nonperizinan.**

3. **Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Natuna Nomor 44 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.**



BUPATI NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

KEPUTUSAN BUPATI NATUNA
NOMOR: 100.3.3.2-334 TAHUN 2025
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN BUPATI NATUNA NOMOR: 100.3.3.2-289 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PERIODE TAHUN 2025 SAMPAI DENGAN 2030

BUPATI NATUNA,

Menimbang : a. bahwa untuk tertib administrasi terkait dengan adanya perubahan nama Standar Operasional Prosedur pada beberapa Perangkat Daerah, maka perlu dilakukan perubahan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Natuna Nomor: 100.3.3.2-289 Tahun 2025 tentang Standar Operasional Prosedur pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Periode Tahun 2025 sampai dengan 2030;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 1 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Staf Ahli, Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat Daerah dan Badan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 86) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 9 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 1 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Staf Ahli, Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat Daerah dan Badan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 317);
5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 318);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Mengubah Lampiran I pada Nomor Urut 16, 23 dan 26 dan Lampiran II pada Nomor Urut 16, 23 dan 26 Keputusan Bupati Natuna Nomor: 100.3.3.2-289 Tahun 2025 tentang Standar Operasional Prosedur Pada Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah Periode Tahun 2025 Sampai Dengan 2030 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 27 NOPEMBER 2025

BUPATI NATUNA,



CEN SUI LAN

Tembusan:
1. Bupati Natuna di Ranai;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Natuna di Ranai; dan
3. Arsip.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI NATUNA
NOMOR: 100.3.3.2-357 TAHUN 2025
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN BUPATI NATUNA NOMOR: 100.3.3.2-289 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PERIODE TAHUN 2025 SAMPAI DENGAN 2030

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN BUPATI NATUNA NOMOR: 100.3.3.2-289 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PERIODE TAHUN 2025 SAMPAI DENGAN 2030

NO	JUDUL STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	NOMOR
1	*2*	*3*
16.	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	
1	Permintaan Dan Informasi Perencanaan Tata Ruang	16.01.01
2	Fasilitasi Perizinan Pemanfaatan Tata Ruang	16.01.02
3	Bidang Penataan Ruang	16.01.03
4	Penanganan Pengaduan Dan Informasi Indikasi Pelanggaran Pemanfaatan Ruang	16.01.04
5	Pengawasan Pengendalian Pemanfaatan Ruang	16.01.05
6	Peninjauan/Survei Lapangan	16.01.06
7	Pelaksanaan Pemeliharaan Jaringan Sumber Daya Air	16.02.01
8	Monitoring Dan Evaluasi Sumber Daya Air	16.02.03
9	Fasilitasi Perizinan Pemanfaatan Sumber Daya Air	16.02.04
10	Penerbitan surat pemenuhan standar teknis dan perhitungan restribusi dalam rangka penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	16.03.01
11	Penerbitan sertifikat laik fungsi (SLF)	16.03.02
UPT PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK		
12	Penyedotan Lumpur Tinja	16.04.01
13	Pengangkatan dan Pembuangan Lumpur Tinja	16.04.02
14	Pengelolaan Retribusi Air Limbah Domestik	16.04.03

NO	JUDUL STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	NOMOR
1	2	3
15	Pengoperasian Truk Sedot Tinja	16.04.04
16	Pengelolaan Data Lapangan	16.04.05
17	Pelayanan Permintaan Penyedotan Tangki Septik	16.04.06
18	Pemeliharaan Truk Sedot Tinja	16.04.07
19	Pengangkutan dan Pembuangan Lumpur Tinja	16.04.08
20	Pengelolaan Data Pelanggan	16.04.09
23.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
1	Penyusunan Deregulasi/kebijakan Penanaman Modal	23.01.01
2	Pelaksanaan Kegiatan Promosi Penanaman Modal	23.01.02
3	Penyediaan Peta Potensi dan Peluang Usaha	23.01.03
4	Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Fasilitas Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal	23.01.04
5	Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal	23.01.05
6	Pengawasan Rutin Pelaksanaan Penanaman Modal	23.01.06
7	Pengawasan Insidentil Pelaksanaan Penanaman Modal	23.01.07
8	Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM)	23.01.08
9	Fasilitasi Penyelesaian Permasalahan dan Kendala Kegiatan Usaha	23.01.09
10	Perizinan Berusaha Resiko Rendah	23.02.01
11	Perizinan Berusaha Resiko Menengah Rendah	23.02.02
12	Perizinan Berusaha Resiko Menengah Tinggi	23.02.03
13	Perizinan Berusaha Resiko Tinggi	23.02.04
14	Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU)	23.02.05
15	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) Berusaha	23.02.06
16	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) Nonberusaha	23.02.07
17	Surat Izin Praktik Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan	23.02.08
18	Surat Keterangan Terdaftar Penyehat Tradisional	23.02.09

NO	JUDUL STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	NOMOR
1	2	3
19	Surat Izin Tukang Gigi	23.02.10
20	Perizinan Rumah Sakit	23.02.11
21	Perizinan Pusat Kesehatan Masyarakat	23.02.12
22	Perizinan Klinik	23.02.13
23	Izin Reklame	23.02.14
24	Persetujuan Bangunan Gedung	23.02.15
25	Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup	23.02.16
26	Persetujuan Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup	23.02.17
27	Pemberian Insentif dan Kemudahan Investasi	23.02.18
28	Surat Keputusan Pencabutan Izin	23.02.19
29	Surat Keterangan Dalam Proses	23.02.20
30	Konsultasi	23.02.21
31	Pengaduan	23.02.22
32	Survei Kepuasan Masyarakat	23.02.23
33	Inovasi	23.02.24
26.	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	
1	Pengusulan Formasi CASN	26.01.01
2	Pelaksanaan Seleksi CASN	26.01.02
3	Pemberkasan NIP CASN	26.01.03
4	Penyelenggaraan Rapat Tim Penilai Kinerja PNS	26.01.04
5	Pengusulan Pengisian Jabatan PNS	26.01.05
6	Pengangkatan PNS dalam Jabatan	26.01.06
7	Pengusulan Kenaikan Pangkat PNS	26.01.07
8	Penerbitan Keputusan Kenaikan Pangkat PNS	26.01.08
9	Pelayanan Mutasi Pindah Instansi Masuk	26.01.09

NO	JUDUL STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	NOMOR
1	*2*	*3*
58	Penyelenggaraan Pemeriksaan Terkait Disiplin PNS	26.02.16
59	Pelaksanaan Penjatuhan Hukuman Disiplin	26.02.17
60	Layanan Pengurusan Surat Keterangan atau Rekomendasi terkait Disiplin PNS	26.02.18
61	Layanan Pengurusan Surat Izin Cuti bagi Pejabat yang ditetapkan oleh PPK	26.02.19
62	Layanan Pengurusan Tanda Kehormatan Satya Lancana Karyasatya	26.02.20

BUPATI NATUNA,

CEP[illegible]G LAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI NATUNA
NOMOR: 100.3.3.2-357 TAHUN 2025
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN BUPATI NATUNA NOMOR: 100.3.3.2-289 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PERIODE TAHUN 2025 SAMPAI DENGAN 2030

REKAPITULASI JUMLAH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PERIODE TAHUN 2025 SAMPAI DENGAN 2030

NO	NAMA PERANGKAT DAERAH	JUMLAH SOP	KETERANGAN
1	*2*	*3*	*4*
16	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	20	
23	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	33	
26	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	62	

BUPATI NATUNA,

CEN SUI LAN

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 063, Natuna, Kepulauan Riau 29777
Laman www.dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA
NOMOR 57 TAHUN 2025

TENTANG

STÁNDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERIZINAN
DAN NONPERIZINAN

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

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mewujudkan proses perizinan dan nonperizinan yang cepat, transparan, terukur, dan terintegrasi, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;

b. bahwa berdasarkan Keputusan Bupati Natuna Nomor 100.3.3.2-337 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Natuna Nomor 100.3.3.-289 Tahun 2025 Tentang Standar Operasional Prosedur Pada Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah Periode Tahun 2025 Sampai Dengan 2030, pada Lampiran I angka 23 telah ditetapkan daftar SOP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Nonperizinan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 318);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : SOP sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan perizinan, nonperizinan, penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, serta urusan pendukung lainnya di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Natuna.

KETIGA : SOP dapat dilakukan penyesuaian atau perubahan apabila dibutuhkan sesuai perkembangan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 2 Desember 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19770731200604102O

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
NOMOR 57 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NOMOR SOP	23.01.01
TANGGAL PEMBUATAN	2 Desember 2025
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	2 Desember 2025
DISAHKAN OLEH	Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU AHMAD SOFIAN, SE, M.Si NIP. 19770731 200604 1 020
NAMA SOP	PENYUSUNAN DEREGULASI/KEBIJAKAN PENANAMAN MODAL

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
3. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
4. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Pengembangan Iklim Penanaman Modal.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Daerah.
6. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna.

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Mampu melaksanakan koordinasi terkait dengan kegiatan penyusunan deregulasi/kebijakan penanaman modal
2. Memahami teknis pelaksanaan penyusunan deregulasi/kebijakan penanaman modal
3. Memahami peraturan tentang perizinan dan penanaman modal

KETERKAITAN :

1. Penyediaan Peta Potensi dan Peluang Usaha
2. Pelaksanaan Kegiatan Promosi Penanaman Modal
3. Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Fasilitas Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal
4. Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal
5. Pemantauan Pelaksanaan Penanaman Modal
6. Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

1. ATK
2. Komputer dan perangkat teknologi informasi.
3. Perpustakaan

PERINGATAN :

Apabila SOP ini tidak dijalankan, maka kegiatan penyusunan deregulasi/kebijakan tidak berjalan dengan efektif

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Kumpulan kebijakan/peraturan perundangan terkait

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NOMOR SOP	: 23.02.22
TGL. PEMBUATAN	: 2 Desember 2025
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	: 2 Desember 2025
DISAHKAN OLEH	: Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu AHMAD SOFIAN, SE, M.Si NIP. 19770731200604102O
NAMA SOP	: **Pengaduan**

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 9. Peraturan Bupati Natuna Nomor 59 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna; 10. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 10 Tahun 2024 tentang Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna; 11. Peraturan Bupati Natuna Nomor 81 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.	1. Memiliki kemampuan memberikan informasi 2. Memahami tugas bagian pengaduan 3. Memahami tugas dan fungsi mekanisme pengaduan 4. Menguasai pengoperasian komputer 5. dll

KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
- SOP Nota Dinas. - SOP Surat Dinas.	1. Regulasi terkait Pengaduan. 2. Jaringan Internet. 3. Komputer/Printer/ATK/dll.
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
Penanganan Pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.	1. Di simpan sebagai data elektronik dan manual. 2. Buku register.

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pencatatan	Penelaah	Kepala DPMPTSP	Penyalur	Pegawai DPMPTSP/ OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Mendapatkan informasi tentang proses/ persyaratan pengaduan kepada Petugas Pencatatan / melalui media informasi DPMPTSP.							tanda pengenal pengadu	5 menit	Informasi tentang proses/ persyaratan pengaduan	dpmptsp.natunakab.go.id
2	Memberikan informasi kepada Pengadu tentang proses/persyaratan pengaduan							formulir dan syarat pengaduan	10 menit	formulir dan syarat pengaduan	
3	Mengisi formulir pengaduan dan melengkapi persyaratan pengaduan untuk diserahkan kepada Petugas Pencatatan / menyampaikan pengaduan secara online							formulir dan syarat pengaduan	60 menit	formulir dan syarat pengaduan	
4	Menerima dan memeriksa berkas pengaduan, jika lengkap Petugas Pencatatan memberikan Tanda Bukti Pengaduan kepada Pengadu dan dokumen pengaduan diserahkan/dilanjutkan kepada Penelaah. Jika dokumen pengaduan tidak lengkap dikembalikan kepada Pengadu		tidak lengkap	lengkap				formulir dan syarat pengaduan	90 menit	Tanda Bukti Pengaduan	
5	Menerima Tanda Bukti Pengaduan							Tanda Bukti Pengaduan	2 menit	Tanda Bukti Pengaduan	
6	Menelaah pengaduan dalam bentuk Naskah Dinas yaitu Telaah Staf. Dan diserahkan/dilanjutkan kepada Kepala DPMPTSP.							Berkas pengaduan	2 hari	Telaah Staf	
7	Memberikan disposisi, dan diserahkan / dilanjutkan kepada Penyalur untuk disalurkan/ diteruskan kepada Pegawai DPMPTSP dan/atau OPD							Telaah Staf	40 menit	Disposisi	
8	Membuat Nota Dinas (untuk Pegawai DPMPTSP) dan/atau Surat Dinas (untuk OPD) sesuai disposisi untuk ditandatangani Kepala DPMPTSP							Disposisi	1 hari	draf Nota Dinas/Surat Dinas	
9	Menandatangani Nota Dinas dan/atau Surat Dinas, dan diteruskan kepada Penyalur untuk diserahkan kepada Pegawai DPMPTSP dan/atau OPD							draf Nota Dinas/Surat Dinas	60 menit	Nota Dinas/Surat Dinas	
10	Menyalurkan Nota Dinas dan/atau Surat Dinas kepada Pegawai DPMPTSP dan/atau OPD							Nota Dinas/Surat Dinas	30 menit	Nota Dinas/Surat Dinas	

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pencatatan	Penelaah	Kepala DPMPTSP	Penyalur	Pegawai DPMPTSP/ OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
11	Memberikan tanggapan/penanganan pengaduan dalam bentuk Laporan Penanganan Pengaduan. Laporan Penanganan Pengaduan diserahkan/diteruskan kepada Kepala DPMPTSP.							Nota Dinas/Surat Dinas	10 hari	Laporan Penanganan Pengaduan	
12	Memberikan disposisi dan diteruskan kepada Petugas Pencatat untuk diserahkan kepada Pengadu.							Laporan Penanganan Pengaduan	5 menit	Laporan Penanganan Pengaduan	
13	Mengarsip Laporan Penanganan Pengaduan dan menyerahkan/menyampaikan Laporan Penanganan Pengaduan kepada Pengadu							Laporan Penanganan Pengaduan	05 menit	Pengarsipan & bukti menyerahkan Laporan Penanganan Pengaduan	
14	Menerima Laporan Penanganan Pengaduan							Laporan Penanganan Pengaduan	2 menit	Laporan Penanganan Pengaduan	

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 063, Natuna, Kepulauan Riau 29711
Laman www.dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA
NOMOR 44 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

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

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Bupati Natuna Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, setiap pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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

3. 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);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
6. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
7. Peraturan Bupati Natuna Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 19);
8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 62 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 147);
9. Peraturan Bupati Natuna Nomor 81 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 390);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna yang meliputi :

1. Perizinan Berusaha Resiko Rendah;
2. Perizinan Berusaha Resiko Menengah Rendah;
3. Perizinan Berusaha Menengah Tinggi;
4. Perizinan Berusaha Resiko Tinggi;
5. Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha;
6. Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Berusaha;
7. Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Non Berusaha;
8. Surat Izin Praktik Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan;
9. Surat Terdaftar Penyehat Tradisional;
10. Surat Izin Tukang Gigi;
11. Surat Izin Operasional Rumah Sakit;
12. Perizinan Pusat Kesehatan Masyarakat;
13. Surat Izin Operasional Klinik;
14. Izin Reklame;
15. Persetujuan Bangunan Gedung;
16. Surat Keputusan Kelayakan/Ketidaklayakan Lingkungan Hidup;
17. Pemberian Insentif dan Kemudahan Investasi;
18. Surat Keputusan Pencabutan Izin;
19. Surat Keterangan dalam Proses;
20. Konsultasi;
21. Pengaduan; dan
22. Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan ini digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

KEEMPAT : Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan ini wajib diterapkan dan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, dengan Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yaitu :

1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

KELIMA : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 42 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 15 Maret 2025

a.n. Bupati Natuna
Kepala Dinas

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197707312006041020

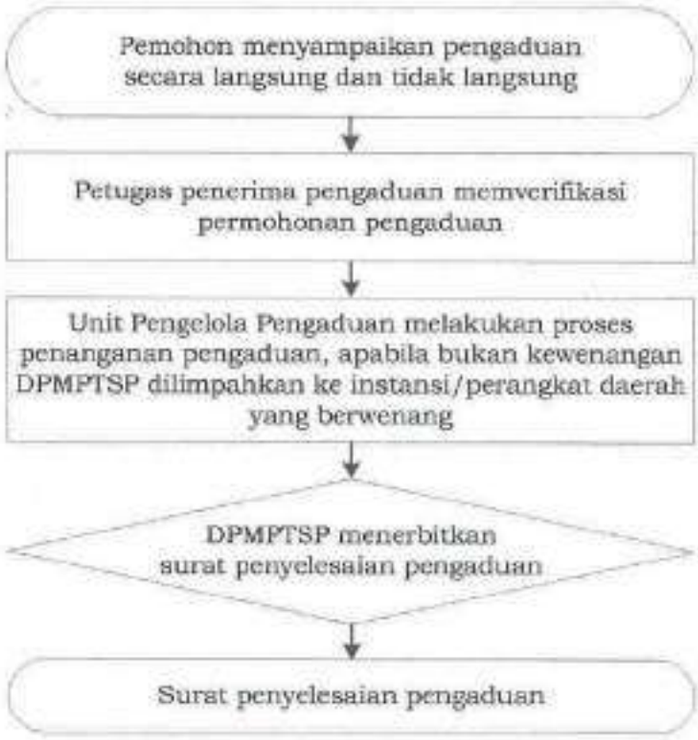
Lampiran I
Keputusan Kepala DPMPTSP Kab. Natuna
Nomor Tahun 2025
Tentang
Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Standar Pelayanan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1. Standar Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Rendah

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 2. Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) Kementerian/Lembaga.
2	Persyaratan	1. Nomor Induk Kependudukan; 2. Nomor Whatsapp atau Email; 3. Akte Notaris dan pengesahan dari Kemenkumham untuk badan usaha; 4. NPWP; 5. Mengisi Formulir Perekaman Data Pelaku Usaha; 6. Koordinat lokasi berbentuk polygon untuk Non UMK.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaku usaha melakukan permohonan melalui Online Single Submission (OSS) dengan alamat www.oss.go.id ↓ Online Single Submission (OSS) melakukan pemrosesan perizinan berusaha ↓ Nomor Induk Berusaha (NIB)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 jam kerja
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif
6	Produk Pelayanan	Nomor Induk Berusaha (NIB)
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	❖ Informasi pelayanan dapat diperoleh melalui : ▪ Helpdesk OSS : 08116774642 ▪ Email OSS : kontak@oss.go.id ▪ Telepon/WA : 081256001969 ❖ Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : ▪ SP4N LAPOR ▪ Menu **Pengaduan** pada Online Single Submission

21. Standar Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2	Persyaratan	1. Identitas diri; 2. Mengisi formulir pengaduan; 3. Bukti pendukung.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat) belas hari kerja
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif
6	Produk Pelayanan	Surat penyelesaian pengaduan
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	❖ Informasi pelayanan dapat diperoleh melalui : ▪ Telepon/WA : 081256001969 ▪ Website : www.dpmptsp.natunakab.go.id ❖ Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : ▪ SP4N LAPOR ▪ Telepon/WA : 081256001969 ▪ Email : dpmptsp@natunakab.go.id ▪ Website : www.dpmptsp.natunakab.go.id

Lampiran II
Keputusan Kepala DPMPTSP Kab. Natuna
Nomor Tahun 2025
Tentang
Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Standar Pelayanan Proses Pengelolaan Pelayanan
di Internal Organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 8. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Terintegrasi Secara Elektronik; 9. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Fasilitas Penanaman Modal; 10. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 11. Peraturan Bupati Natuna Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna; 12. Peraturan Bupati Natuna Nomor 83 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna; 13. Peraturan Bupati Natuna Nomor 81 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Kantor depan/*front office*, terdiri dari: 1. Layanan berbantuan; 2. Layanan khusus; 3. Layanan mandiri; 4. Layanan informasi/konsultasi/helpdesk; 5. Layanan pengaduan; dan 6. Layanan retribusi.

		b. Kantor belakang/*back office*, terdiri dari: 1. Ruang rapat; dan 2. Ruang pemrosesan. c. Ruang pendukung, terdiri dari: 1. Ruang tunggu; 2. Ruang tunggu disabilitas, orang lanjut usia, wanita hamil, dan ibu dengan balita; 3. Ruang laktasi; 4. Ruang bermain anak; 5. Ruang arsip dan perpustakaan; 6. Toilet/kamar mandi; 7. Tempat ibadah; 8. Tempat parkir; dan 9. Kantin. d. Alat/Fasilitas pendukung, terdiri dari: 1. Seragam pelayanan; 2. Aplikasi pelayanan perizinan dan nonperizinan; 3. Perangkat komputer, printer, dan scanner; 4. Koneksi internet; 5. Formulir; 6. Smartphone; 7. Mesin antrian; 8. Alat pengukur kepuasan layanan; 9. Kotak pengaduan; 10. Mesin fotocopy; 11. Kamera pengawas (CCTV); 12. Laman website dan e-mail; 13. Alat penyedia daya listrik atau uninterruptible power supply (UPS); 14. Alat pemadaman kebakaran; 15. Pendingin ruangan; 16. Televisi; 17. Brosur/leaflet; 18. Banner; 19. Petunjuk arah lokasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan formal minimal SLTA; 2. Pendidikan non formal meliputi pelatihan, sosialisasi, in-house training dan berbagai bentuk peningkatan kompetensi lainnya.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh Kepala Dinas dan atasan langsung pelaksana, secara kontiniu, serta memberikan sanksi dan penghargaan; dan 2. Pengawasan melalui CCTV.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Layanan berbantuan 4 (empat) orang; 2. Layanan khusus 2 (dua) orang; 3. Layanan informasi/konsultasi/helpdesk 2 (dua) orang; 4. Layanan pengaduan 1 (satu) orang; 5. Layanan retribusi 1 (satu) orang; 6. Data dan arsip 1 (satu) orang; 7. Pengembangan/pemeliharaan aplikasi perizinan dan nonperizinan 1 (satu) orang;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelaksana pelayanan publik wajib memberikan pelayanan kepada pemohon dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 2. Pelaksana pelayanan publik dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan atau isyarat untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada pemohon;

		3. Dokumen perizinan dan nonperizinan dijamin keasliannya; 4. Memberikan kompensasi layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia alat pemadam api ringan (APAR); 2. Pengawasan CCTV pada ruangan pelayanan dan parkir; 3. Jaminan keamanan data pemohon; 4. Jalur evakuasi; 5. Peralatan kesehatan/P3K.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan evaluasi setiap triwulan; 2. Dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) setiap bulan; 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia setiap bulan.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 13 Maret 2025

a.n. Bupati Natuna
Kepala Dinas

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197707312006041020

Lampiran 2

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN DILIHAT DARI MATERI PENGADUAN TAHUN 2025

NO.	MATERI PEGADUAN	TRIWULAN				JUMLAH S.D TRIWULAN INI
		I	II	III	IV	
1	Keluhan	0	0	1	0	1
2	Saran	0	0	0	0	0
3	Kritik	0	0	0	0	0
4	Informasi Terkait Pelanggaran	1	0	0	0	1
Jumlah Triwulan		**1**	**0**	**1**	**0**	**2**
Jumlah Semester		**1**		**1**		
Jumlah Pertahun		**2**				

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Lampiran 3

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN DILIHAT DARI JENIS PEGADUAN TAHUN 2025

NO.	JENIS PEGADUAN	TRIWULAN				JUMLAH S.D TRIWULAN INI
		I	II	III	IV	
1	**Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**
1.1	Keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik	0	0	0	0	0
1.2	Kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik	0	0	1	0	1
1.3	Saran perbaikan kebijakan pelayanan publik	0	0	0	0	0
2	**Pengaduan Berkadar Pengawasan**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**
2.1	Penyalahgunaan jabatan/wewenang	0	0	0	0	0
2.2	Pelanggaran administrasi	0	0	0	0	0
2.3	Korupsi, kolusi, dan nepotisme	0	0	0	0	0
2.4	Pelanggaran disiplin pegawai	0	0	0	0	0
2.5	Pelanggaran terhadap kegiatan usaha	1	0	0	0	1
Jumlah Triwulan		**1**	**0**	**1**	**0**	**2**
Jumlah Semester		**1**		**1**		
Jumlah Pertahun		**2**				

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Lampiran 4

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN
DILIHAT DARI TINGKAT KEPARAHAN PEGADUAN
TAHUN 2025

NO.	TINGKAT KEPARAHAN PEGADUAN	TRIWULAN				JUMLAH S.D TRIWULAN INI
		I	II	III	IV	
1	Kategori Ringan	0	0	1	0	1
2	Kategori Sedang	0	0	0	0	0
4	Kategori Berat	1	0	0	0	1
Jumlah Triwulan		**1**	**0**	**1**	**0**	**2**
Jumlah Semester		**1**		**1**		
Jumlah Pertahun		**2**				

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik
Ditandatangani secara elektronik
AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Lampiran 5

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN DILIHAT DARI JENIS-JENIS PELANGGARAN TAHUN 2025

NO.	JENIS-JENIS PELANGGARAN	TRIWULAN				JUMLAH S.D TRIWULAN INI
		I	II	III	IV	
1	Pelanggaran Kode Etik	0	0	0	0	0
2	Penyalahgunaan wewenang/jabatan	0	0	0	0	0
3	Pelanggaran terhadap peraturan disiplin PNS	0	0	0	0	0
4	Perbuatan tercela	0	0	0	0	0
5	Mal Administrasi	0	0	0	0	0
6	Pelayanan publik yang tidak memuaskan	0	0	0	0	0
7	Pelanggaran Kegiatan Berusaha	1	0	1	0	2
Jumlah Triwulan		**1**	**0**	**1**	**0**	**2**
Jumlah Semester		**1**		**1**		
Jumlah Pertahun		**2**				

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik
AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Lampiran 6

REKAPITULASI PERSENTASE PENYELESAIAN PENGADUAN TAHUN 2025

Pengaduan	Ditindaklanjuti		Sedang Ditindaklanjuti		Selesai Ditindaklanjuti		Tingkat penyelesaian pengaduan (%)
	Jumlah pangaduan masyarakat yang harus ditindaklanjuti	%	Jumlah pangaduan masyarakat yang sedang ditindaklanjuti	%	Jumlah pangaduan masyarakat yang selesai ditindaklanjuti	%	
1	2	3=(2/1)x100	4	5=(4/1)x100	6	7=(6/1)x100	8=(6/1)x100
2	0	0	0	0	2	100	100

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik
AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Lampiran 7.

REKAPITULASI WAKTU TINDAK LANJUT PENGADUAN
TAHUN 2025

NO.	PENGADUAN	KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN											
		PENCATATAN			PENELAAHAN		PENYALURAN		TANGGAPAN/ PENANGANAN		PENYAMPAIAN		WAKTU PENYELESAIAN PENGELOLAAN PENGADUAN
		NO & TGL PENGADUAN	NO & TGL TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN	WAKTU PENYELESIAN	NO & TGL TELAAH STAF	WAKTU PENYELESIAN	NO & TGL SURAT NOTA DINAS/ SURAT DINAS	WAKTU PENYELESIAN	NO & TGL LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN	WAKTU PENYELESIAN	TGL PENYAMPAIAN TANGGAPAN/ PENANGANAN PENGADUAN KEPADA PENGADU	WAKTU PENYAMPAIAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14=5+7+9+11+12
I	JANUARI												
I.1	Limbah Hotel Putra Pulau berserakan di tanah tetangga mengakibatkan bau tidak sedap dan banjir, lokasi hotel di jalan air lebai Kelurahan Ranai	No. 01/DPMPTSP-Pengaduan/I/2025 tgl. 24-1-2025	- tgl. 24-1-2025	150 menit	No. 700.1.2.4/01/DPMPTSP- tgl. 30-1-2025	1 hari	dalam proses		dalam proses		dalam proses		1 hari, 150 menit
II	FEBRUARI												
II.1	Limbah Hotel Putra Pulau berserakan di tanah tetangga mengakibatkan bau tidak sedap dan banjir, lokasi hotel di jalan air lebai Kelurahan Ranai	nihil		0	nihil	0	No. 700.1.2.4/49/DPMPTSP-UP4/II/2025 tgl. 3-2-2025	2 hari	No. 500.16.6.5/65/DPMPTSP-UP3/II/2025 tgl. 12-2-2025	7 hari	- tgl. 13-2-2025	30 menit	9 hari, 30 menit
III	MARET	nihil		0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	0
IV	APRIL	nihil		0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	0
V	MEI	nihil		0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	0
VI	JUNI	nihil		0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	0
VII	JULI												
VII.1	Apakah PT Tambang Berkah Abadi yang ada di Desa Teluk Buton Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau sudah memiliki izin penambangan? Karna kami melihat sudah ada aktivitas disana dengan banyaknya alat berat dan pembersihan lahan serta adanya ganti rugi lahan warga		tgl.16-7-2025	1 hari	-	-	-	-	No.700.1.2.4/154/DPMPTSPUP3/VII/2025 tgl. 21-7-2025	2 hari	tgl. 21-7-2025	1 hari	4 hari
VIII	AGUSTUS	nihil		0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	0
IX	SEPTEMBER	nihil		0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	nihil	0	0
X	OKTOBER												
XI	NOVEMBER												
XII	DESEMBER												
												JUMLAH	14 hari 180 menit
												Rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan	**7 hari 90 menit**

catatan:
- Waktu penanganan pengaduan / tindak lanjut pengaduan adalah **14** hari kerja
- 1 hari kerja = 8 jam atau 480 menit
- Jumlah Rata-rata Waktu Tindak Lanjut =Jumlah Waktu Penyelesaian Pengaduan Dibagi Jumlah Pengaduan

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Lampiran 8

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN
MELALUI SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN
TAHUN 2025

NO.	SARANA DAN PRASARANA PEGADUAN	TRIWULAN				JUMLAH S.D TRIWULAN INI
		I	II	III	IV	
1	Tempat/Ruang Pengaduan	1	0	0	0	1
2	Kotak Pengaduan	0	0	0	0	0
3	Aplikasi SP4N-LAPOR	0	0	1	0	1
4	QR / bit.ly/PENGADUAN_DPMPTSP_NATUNA	0	0	0	0	0
5	Website : www.dpmptsp.natunakab.go.id	0	0	0	0	0
6	Email : dpmptsp@natunakab.go.id	0	0	0	0	0
7	Telepon/SMS/WA: 0812 5600 1969	0	0	0	0	0
Jumlah Triwulan		**1**	**0**	**1**	**0**	**2**
Jumlah Semester		**1**		**1**		
Jumlah Pertahun		**2**				

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik
Ditandatangani secara elektronik
AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Lampiran 9

REKAPITULASI PENGELOLAAN PENGADUAN
TAHUN 2025

NO.	KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN					
	PENCATATAN		PENELAAHAN	PENYALURAN	TANGGAPAN/ PENANGANAN	PENYAMPAIAN PENGADUAN
	FORMULIR PENGADUAN	TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN	TELAAH STAF	SURAT NOTA DINAS/ SURAT DINAS	LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN	TANGGAPAN/ PENANGANAN PENGADUAN DISAMPAIKAN KEPADA PENGADU
1	3	4	5	6	7	8
TRIWULAN I						
1.	Pengaduan atas nama ZUL ARSYA PUJANA No. 01/DPMPTSP-Pengaduan/I/2025, tgl. 24-1-2025, terkait Limbah Hotel Putra Pulau berserakan di tanah tetangga, mengakibatkan bau tidak sedap dan banjir, lokasi hotel di jalan air lebai Kelurahan Ranai	Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan disampaikan kepada Pengadu pada tgl. 24-1-2025	Telaahan Staf Ketua Unit Pengaduan untuk Kepala DPMPTSP, No. 700.1.2.4/01/DPMPTSP-PENGADUAN/I/2025, tgl 30-1-2025, terkait pengaduan No. 01/DPMPTSP-Pengaduan/I/2025, tgl. 24-1-2025	Surat Nota Dinas Kepala DPMPTSP untuk Ketua Tim Pengendalian dan Ketua Unit Pengaduan, No. 700.1.2.4/49/DPMPTSP-UP4/II/2025, tgl. 3-2-2025, untuk melaksanakan pengawasan eksidentil bersama OPD Teknis	Telaah Staf Ketua Tim Pengendalian, No. 500.16.6.5/65/DPMPTSP-UP3/II/2025, tgl. 12-2-2025 dan BAP pengawaan kelapangan No. 06/BAP/II/2025, tgl 11-2-2025	tgl. 13-2-2025 tanggapan/penanganan pengaduan disampaikan kepada Pengadu melalui nomor WA Pengadu
TRIWULAN II						
1	NIHIL					
TRIWULAN III						
1	Pengaduan melalui SP4N-LAPOR terkait: Apakah PT Tambang Berkah Abadi yang ada di Desa Teluk Buton Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau sudah memiliki izin penambangan? Karna kami melihat sudah ada aktivitas disana dengan banyaknya alat berat dan pembersihan lahan serta adanya ganti rugi lahan warga	tanda bukti pengaduan di SP4N-Lapor tanggal 16/07/2025	-	-	Surat Kepala DPMPTSP, No.700.1.2.4/154/DPMPTSP/UP3/VII/2025, tanggal 21-7-2025, hal: Laporan Penanganan Pengaduan	bukti pengaduan sudah ditindaklanjuti di SP4N-Lapor tanggal 21-7-2025
TRIWULAN IV						
1	NIHIL					

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

Ditandatangani secara elektronik
AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Lampiran 10

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN

TAHUN 2025

NO.	PELAPOR PENGADUAN	NO & TGL PENGADUAN	TERLAPOR	JENIS PENGADUAN	OPD TERKAIT MENINDAKLANJUTI	TINDAK LANJUT PENGADUAN	STATUS PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
TRIWULAN I							
1	ZUL'ARSYA PUJANA	No. 01/DPMPTSP-Pengaduan/I/2025, tgl. 24-1-2025	Hotel Putra Pulau di jalan air lebai Kelurahan Ranai	Limbah Hotel Putra Pulau berserakan di tanah tetangga mengakibatkan bau tidak sedap dan banjir	1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Natuna 2. Dinas Pariwisata Kab. Natuna 3. Dinas Lingkungan Hidup Kab. Natuna	1. Telah dilaksanakan rapat koordinasi dengan OPD terkait yaitu Dinas Pariwisata dan Dinas Lingkungan Hidup pada tanggal 10-2-2025 2. Pemeriksaan lapangan bersama dengan Dinas Pariwisata dan Dinas Lingkungan Hidup pada tanggal 11-2-2025 3. Pelaku Usaha harus menyesuaikan data perizinan berusaha dalam sistem OSS-RBA 4. Pelaku Usaha harus mengelola sampah dan limbah pembuangan air dengan baik, agar tidak terjadi pencemaran lingkungan 5. Apabila Pelaku Usaha tidak memperhatikan keamanan dan keselamatan lingkungan sekitar, maka akan diberikan sanksi sesuai peraturan yang berlaku 6. Hasil penanganan pengaduan telah disampaikan kepada Pengadu pada tanggal 13 Februari 2025	Penanganan Selesai / Sudah ditindaklanjuti
TRIWULAN II							
1	NIHIL	-	-	-	-	-	-

TRIWULAN III									
1	Masyarakat	Tgl. 16-7-2025 melalui SP4N Lapor	PT Tambang Berkah Abadi	Apakah PT Tambang Berkah Abadi yang ada di Desa Teluk Buton Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau sudah memiliki izin penambangan? Karna kami melihat sudah ada aktivitas disana dengan banyaknya alat berat dan pembersihan lahan serta adanya ganti rugi lahan warga	1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Natuna	1.	surat Kepala DPMPTSP No.700.1.2.4/154/DPMPTSP-UP3/VII/2025 tgl 21 Juli 2025 hal laporan penanganan pengaduan	Penanganan Selesai / Sudah ditindaklanjuti
TRIWULAN IV									
1	NIHIL	-	-	-		-		-	-

Ranai, 8 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

LAMPIRAN 11

Keputusan Kepala DPMPTSP Kab. Natuna

Nomor 23 Tahun 2025

Tentang

Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kab.Natuna

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 063, Natuna, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

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

NOMOR 23 TAHUN 2025

TENTANG
UNIT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA

KEPALA DINAS,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 21 Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna, maka perlu dibentuk Unit Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;

b. banwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Palalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 34 tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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

3. 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 yang 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);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1959);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);

13. 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);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Natuna (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);
15. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
16. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 318);
17. Peraturan Bupati Natuna Nomor 81 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 390).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Natuna tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

KEDUA : Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Prioritas penyelesaian pengaduan;
2. Penetuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
3. Prosedur penyelesaian pengaduan;
4. Rekomendasi/disposisi penyelesaian pengaduan;
5. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
6. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan; dan
7. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan.

KETIGA Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna memiliki tugas:

1. Menyediakan sarana pengaduan *offline* (Kotak Pengaduan) dan *online* (aplikasi pengaduan, SMS, WA, dan email).
2. Melaksanakan penanganan pengaduan.

KEEMPAT : Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan melalui tahapan:

1. Pencatatan:
   1) Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh petugas layanan pengaduan dan/atau melalui aplikasi pengaduan pelayanan publik.
   2) Pencatatan pengaduan masyarakat seperti formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisah dari Keputusan ini.
   3) Pengadu menerima Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan Pelayanan Publik dari Petugas Pencatatan, sesuai formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisah dari Keputusan ini.
2. Penalaahan:
   1) Penelaahan terhadap pencatatan pengaduan dilakukan oleh Penelaah dalam bentuk telaah staf sebagaimana tercantum pada lampiran III yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Keputusan ini, guna mengidentifikasi permasalahan, kejelasan informasi, kadar pengawasan, serta langkah-langkah penanganannya.
   2) Penelaah dilakukan dengan:
      a. Merumuskan inti masalah yang diadukan.
      b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan.
      c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima.
      d. Melengkapi data/informasi yang diperlukan.
3. Penyaluran;
   1) Pengaduan yang telah ditelaah oleh Penelaah diteruskan/disalurkan ke Pegawai DPMPTSP dan/atau kepada OPD teknis setelah mendapatkan disposisi dari Kepala DPMPTSP Kab. Natuna, untuk mendapat tanggapan/kalrifikasi dari Pegawai DPMPTSP dan/atau OPD teknis.
   2) Penyaluran pengaduan kepada pegawai DPMPTSP dalam bentuk surat nota dinas sebagaimana tercantum pada lampiran IV yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Keputusan ini, sedangkan penyaluran pengaduan kepada OPD teknis dalam bentuk surat dinas sebagaimana tercantum pada lampiran V yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Keputusan ini.

3) Apabila terjadi kesalahan penyaluran dan/atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka Pegawai DPMPTSP/OPD teknis wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kab. Natuna.

4. Tanggapan/penanganan; dan
   1) Tanggapan/penanganan terhadap pengaduan yang diterima dari masyarakat diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu seuai dengan peraturan yang berlaku.
   2) Tanggapan/penanganan dilakukan sebagai berikut:
      a. Meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan.
      b. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
      c. Memberikan tanggapan/penanganan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku.
      d. Menyusun laporan penanganan pengaduan, sebagaimana tercantum pada lampiran VI yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Keputusan ini.
   3) Tanggapan/penanganan pengaduan dalam bentuk Laporan Penangan Pengaduan disalurkan/ diteruskan kepada petugas pencatat untuk disampaikan kepada pengadu.
5. Pengarsipan.
   1) Pengarsipan Laporan penanganan pengaduan masyarakat disimpan pada tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.
   2) Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.
   3) Terhadap permintaan informasi tentang pengaduan yang diajukan oleh masyarakat dapat diberikan kecuali informasi yang dirahasiakan menurut Peraturan Perundang-undangan.

KELIMA : Untuk melindungi pihak pelapor, petugas penanganan pengaduan dapat merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor dengan tidak mencantumkan identitas pelapor dalam penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan.

KEENAM : Pengaduan dijawab oleh Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.

KETUJUH : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 23 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng, No. 063, Natun, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAPUBLIK
Nomor Pendaftaran : ..../DPMPTSP-PENGADUAN/..../202....

Nama : .....
Alamat : .....
Pekerjaan : .....
Nomor WA/Telpon : .....
Email : .....
Rincian Pengaduan : .

.....

Ranai, ...202...

Petugas Pelayanan Publik (Penerima Pengaduan Pelayanan Publik),	Pelapor/Pengadu (Masyarakat yang mengadu),
.....	.....

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 23 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng, No. 063, Natun, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

TANDA BUKTI
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Nama	:	.....
Alamat	:	.....
Pekerjaan	:	.....
Nomor WA/Telpon	:	.....
Email	:	.....

Pemberitahuan pengaduan:

Nomor	:	..../DPMPTSP-PENGADUAN/..../202...
Tanggal	:	.....202...

Ranai, ...202...

Yang Menerima,

.....

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

Lampiran III : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 23 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng, No. 063, Natun, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

TELAAHAN STAF

Yth.	:	Kepala DPMPTSP
Dari	:	Ketua Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP
Tanggal	:	.....202....
Nomor	:	700.1.2.4/...../DPMPTSP-PENGADUAN/..../202...
Lampiran	:	.....
Hal	:	.....

I. Persoalan.
II. Praanggapan.
III. Fakta-fakta yang mempengaruhi.
IV. Analisis.
V. Kesimpulan.
VI. Saran.

Ketua Tim Pengelola Unit Pengaduan
Pelayanan Publik DPMPTSP,

.....

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

Lampiran IV : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 23 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng, No. 063, Natun, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

NOTA DINAS

Yth. : .....
Dari : Kepala DPMPTSP
Tembusan : .....
Tanggal : .....202....
Nomor : 700.1.2.4/...../DPMPTSP-PENGADUAN/..../202...
Sifat : .....
Lampiran : .....
Hal : .....

.....
.....
.....
.....

Kepala DPMPTSP,

.....

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

Lampiran V : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 23 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng, No. 063, Natun, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

Ranai, ...202....

Nomor : 700.1.2.4/...../DPMPTSP-PENGADUAN/..../202...
Sifat : .....
Lampiran : .....
Hal : .....

Yth. .....
di –
Ranai

.....
.....
.....
.....

Kepala DPMPTSP,

.....

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

Lampiran VI : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 22 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

KOP OPD

LAPORAN
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN

A. Pendahuluan.
   1. Umum/Latar Belakang.
   2. Landasan Hukum.
   3. Maksud dan Tujuan.
B. Kegiatan Yang Dilaksananakan.
C. Hasil Yang Dicapai.
D. Kesimpulan dan Saran.
E. Penutup.

Dibuat di Ranai
Pada tanggal .....202...,

.....

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

LAMPIRAN 12

Keputusan Kepala DPMPTSP Kab. Natuna

Nomor 24 Tahun 2025

Tentang

Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kab. Natuna

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 063, Natuna, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

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

NOMOR 24 TAHUN 2025

TENTANG
TIM PENGELOLA UNIT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA

KEPALA DINAS,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 23 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, maka perlu dibentuk Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;

b. banwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Palalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 34 tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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

3. 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 yang 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);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1959);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);

13. 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);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Natuna (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);
15. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
16. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 318);
17. Peraturan Bupati Natuna Nomor 81 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 390);
18. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 23 Tahun 2025 tentang Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

KEDUA : Susunan dan Tugas Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisah dari Keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 24 Tahun 2025 tentang Tim Pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

TIM PENGELOLA UNIT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA

NO.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM	TUGAS
1.	Ahmad Sofian, SE, M.Si	Kepala Dinas	Penanggung jawab	a. Memimpin dan bertanggungjawab pengelolaan pengaduan; b. Melakukan pembinaan kepada pengelola pengaduan; c. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja pengelolaan pengaduan.
2.	Muhd. Zainuddin, SE	JF Penata Perizinan Ahli Madya	Ketua	a. Mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan; b. Menyusun kebijakan terkait pengelolaan pengaduan; c. Mempersiapkan sarana dan prasarana pengaduan.
3.	Hafizah, SE	JF Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota (Penelaah, Penyalur)	a. Menelaah pengaduan masyarakat dalam bentuk Telaahan Staf; b. Membuat surat nota dinas / surat dinas untuk penyaluran pengaduan masyarakat; c. Menyalurkan pengaduan masyarakat.
4.	Winel Roza, SE	Penata Layanan Operasional	Anggota (Petugas Pengarsipan)	a. Meregisterkan surat masuk dan surat keluar kedalam buku register surat masuk dan buku register surat keluar; b. Mengarsipkan dokumen penanganan pengaduan dan meregister kedalam buku register arsip penaganan pengaduan; c. Menyusun laporan penanganan pengaduan; d. Menyusun laporan pengaduan masyarakat.

NO.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM	TUGAS
5.	Sarimah	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota (Petugas Penerima Pengaduan/ Petugas Pencatat/ *Front Office*)	a. Melakukan pencatatan pengaduan masyarakat ke dalam Formulir Pengaduan Pelayanan Publik; b. Membuat dan memberikan Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan Pelayanan Publik; c. Menyampaikan Laporan Penanganan Pengaduan kepada Pengadu; d. Meregisterkan pengaduan masyarakat kedalam buku register pencatatan pengaduan.
6.	Rina	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota (Petugas Penerima Pengaduan/ Petugas Pencatat/ *Front Office*)	a. Melakukan pencatatan pengaduan masyarakat ke dalam Formulir Pengaduan Pelayanan Publik; b. Membuat dan memberikan Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan Pelayanan Publik kepada Pengadu; c. Menyampaikan Laporan Penanganan Pengaduan kepada Pengadu; d. Meregisterkan pengaduan masyarakat kedalam buku register pencatatan pengaduan.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS,

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

LAMPIRAN 13

Keputusan Kepala DPMPTSP Kab. Natuna

Nomor 25 Tahun 2025

Tentang

Sarana dan Prasarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik DPMPTSP Kab. Natuna

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 063, Natuna, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

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

NOMOR 25 TAHUN 2025

TENTANG
SARANA DAN PRASARANA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA

KEPALA DINAS,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Paasal 1 ayat (2) huruf a Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dan Pasal 21 ayat (2) Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna, maka perlu menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;

b. banwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Sarana dan Prasarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Palalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 34 tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 yang 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);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 647);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1959);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
14. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 271);
15. 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);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);
17. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
18. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 318);
19. Peraturan Bupati Natuna Nomor 81 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor 390).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Sarana dan Prasarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

KEDUA : Sarana dan Prasarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna berupa:

a. Tempat/ruang pengaduan;
b. Kotak pengaduan;
c. Formulir pengaduan;
d. Alat tulis pengaduan;
e. Perangkat teknologi informasi komunikasi (TIK) pengaduan:
   1. Aplikasi SP4N-LAPOR;
   2. Website : www.dpmptsp.natunakab.go.id;
   3. Email : dpmptsp@natunakab.go.id;
   4. Telepon/SMS/WA: 0812 5600 1969;
   5. Facebook: Dpmptsp Natuna.

KETIGA : Pengadu dapat menyampaikan pengaduan secara:

a. Tatap muka melalui Tempat/ruang pengaduan.
b. Tidak tatap muka melalui:
   1. Aplikasi SP4N-LAPOR;
   2. Website : www.dpmptsp.natunakab.go.id;
   3. Email : dpmptsp@natunakab.go.id;
   4. Telepon/SMS/WA: 0812 5600 1969;
   5. Facebook: Dpmptsp Natuna; dan
   6. Kotak pengaduan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal **3** Januari 2025

KEPALA DINAS,

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 197707312006041020

PENGADUAN !!!

DPMPTSP KABUPATEN NATUNA



PINDAI QR DIATAS ATAU KUNJUNGI LINK DIBAWAH

bit.ly/PENGADUAN_DPMPTSP_NATUNA