



BUPATI PURBALINGGA  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI PURBALINGGA

NOMOR 50 TAHUN 2014

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BIDANG PENANAMAN  
MODAL DAN PERIZINAN DI KABUPATEN PURBALINGGA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURBALINGGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Purbalingga sebagai penyedia pelayanan publik, yang transparan, akuntabel, sesuai dengan standar pelayanan, maka perlu mengatur standar pelayanan pengaduan masyarakat agar dapat cepat merespon aduan/keluhan masyarakat guna perbaikan pelayanan kepada masyarakat
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Bidang Penanaman Modal dan Perizinan di Kabupaten Purbalingga;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 01 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2008 Nomor 1);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 14 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Purbalingga (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2010 Nomor 14) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 14 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 14 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Purbalingga (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2012 Nomor 14 );
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
14. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 111 Tahun 2011 tentang Pengalihan Pengelolaan Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan kepada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Purbalingga (Berita Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2011 Nomor 111);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BIDANG PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN DI KABUPATEN PURBALINGGA.**

## Pasal 1

Standar pelayanan pengaduan masyarakat digunakan sebagai pedoman dalam menangani pengaduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan penanaman modal dan perizinan.

## Pasal 2

Tujuan ditetapkannya Standar pelayanan pengaduan pada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat.

## Pasal 3

Standar pelayanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dan Pasal 2 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

## Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan Penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Purbalingga.

Ditetapkan di Purbalingga  
pada tanggal 9 Januari 2014

BUPATI PURBALINGGA,

cap ttd

SUKENTO RIDO MARHAENDRIANTO

Diundangkan di Purbalingga  
pada tanggal 10 Januari 2014

SEKRETARIS DAERAH

cap ttd

IMAM SUBIJAKTO

BERITA DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2014 NOMOR 50

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI PURBALINGGA  
 NOMOR : 50 TAHUN 2014  
 TANGGAL : 9 JANUARI 2014

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
 BIDANG PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 14 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Purbalinggan dan Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 32 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Purbalingga, tugas pokok dan fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu adalah

1. menetapkan kebijakan teknis dibidang penanaman modal dan perizinan;
2. merumuskan rencana pengembangan dan penetapan program kerja;
3. pengelolaan informasi dan data di bidang penanaman modal dan perizinan;
4. pelaksanaan perizinan terpadu;
5. pelaksanaan fasilitasi pola kemitraan dan pengembangan kelembagaan penanaman dan perizinan;
6. melaksanakan kegiatan ketatausahaan.

B. STANDAR PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	2.	3.
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; 3. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
2.	Persyaratan Pengaduan	Semua bentuk pengaduan yang mempunyai 1. Identitas pengadu/pelapor 2. Isi/pokok pengaduan
3.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	Pengaduan diterima oleh petugas pengaduan dan akan diverifikasi berdasarkan : 1. Pengaduan Administrasi, meliputi : a. pengaduan berbentuk kesalahan tulis dalam surat-surat perizinan yang dilakukan oleh KPMPT Kabupaten Purbalingga dan disampaikan ke <i>Beck Office</i> . b. <i>Back Office</i> melakukan perbaikan sesuai dengan pengaduan dan diserahkan ke Sub Bagian Tata Usaha. c. proses penomoran dan penyampaian surat izin perizinan oleh Sub Bagian Tata Usaha kepada pemohon. 2. Pengaduan non Administrasi, meliputi a. pengaduan berdampak gejolak sosial yang diakibatkan dengan dikeluarkannya surat izin; b. petugas pengaduan berkoordinasi dengan tim teknis yang terkait dengan jenis pengaduan; c. mengadakan mediasi dengan pihak-pihak terkait guna mencapai penyelesaian masalah.

1.	2.	3.
		d. hasil dari mediasi dituangkan dalam Berita Acara yang ditandatangani oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan
4.	Jangka waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	Berita Acara Kesepakatan Bersama (MoU)
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Internet; 2 Kotak saran/kotak pengaduan 3. Telepon
8.	Koperasi Pelaksana	1. menguasai tentang perizinan penanaman modal; 2. telah lulus diklat PTSP bidang penanaman modal, pelayanan prima dan SPIPISE
9.	Pengawasan internal	Inspektorat Kabupaten Purbalingga
10.	Penanganan Pengaduan	Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur 1. datang langsung; 2. surat ( ke KPMPT Kabupaten Purbalingga) 3. SMS (08588997975) 4. telepon / fax (0281 891235) 5. website ( <b><a href="http://www.kpptpurbalingga.com">www.kpptpurbalingga.com</a></b> );  Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah; 1. verifikasi aduan; 2. mediasi; 3. koordinasi dan cek lokasi 4. solusi /MoU  Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran, dan masukan adalah 1. kontak aduan; 2. telepon/fax; 3. surat; 4. <i>touch screen</i> ; 5. internet
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang - Herlina puspongoro, S.Sos - Arbangati Indiah
12.	Jumlah pelayanan	Sesuai dengan maklumat dan janji pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengaduan akan dilayani secara efektif tanpa memandang unsur SARA (Suku, Agama, Ras dan Agama)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan berkala 3 bulan sekali

BUPATI PURBALINGGA,

cap ttd

SUKENTO RIDO MARHAENDRIANTO