



**BUPATI JENEPONTO
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**PERATURAN BUPATI JENEPONTO
NOMOR 04 TAHUN 2017**

TENTANG

**MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SERTA PENANGANAN PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI JENEPONTO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto agar pelayanannya menjadi cepat, mudah, sederhana, transparan dan bertanggung jawab, perlu mekanisme dan tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati Jeneponto.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pencabutan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5137);

3. Undang-Undang Republik Indonesia 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);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Republik Indonesia 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);
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 5601);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
14. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
15. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
16. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
17. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibidang Penanaman Modal;
24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal;

25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
26. Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 01 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Kabupaten Jeneponto (Lembaran Daerah Kabupaten Jeneponto Tahun 2008 Nomor 187);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Jeneponto Tahun 2016 Nomor 246);
28. Peraturan Bupati Kabupaten Jeneponto Nomor 31 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto (Berita Daerah Kabupaten Jeneponto Tahun 2016 Nomor 31).
29. Peraturan Bupati Kabupaten Jeneponto Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto (Berita Daerah Kabupaten Jeneponto Tahun 2017 Nomor 03).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI JENEPONTO TENTANG MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SERTA PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JENEPONTO.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Jeneponto.
2. Bupati adalah Bupati Jeneponto.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
4. Pemerintah Daerah adalah Bupati Jeneponto sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Jeneponto.

6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah merupakan Lembaga lain sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola perizinan dan non perizinan di daerah dengan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. SKPD Teknis Terkait adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan serta pengendalian perizinan dan non perizinan.
8. Tim Teknis adalah kelompok kerja dari SKPD Teknis Terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi persetujuan dan/atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto.
9. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang berlaku yang merupakan bukti legalitas yang menyatakan sah dan/atau di perbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha dan / atau kegiatan tertentu.
10. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha / kegiatan tertentu atau pemberian dokumen dalam bentuk izin oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan daerah atau Peraturan lainnya yang berlaku sebagai bukti yang menyatakan sah dan/atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha dan/atau kegiatan tertentu.
11. Non perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha dalam bentuk tanda daftar, rekomendasi, fatwa atau lainnya untuk melakukan kegiatan atau kegiatan tertentu.
12. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya disingkat PPTSP adalah Perangkat Pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua atau sebagian bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan pengambilan formulir sampai ketahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.
13. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh Penanam Modal Dalam Negeri maupun Penanam Modal Asing, untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia;
14. Penanam Modal adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan Penanaman Modal yang dapat berupa Penanam Modal Dalam Negeri dan Penanam Modal Asing;
15. Penanaman Modal Dalam Negeri adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh Penanam Modal Dalam Negeri dengan menggunakan modal Dalam Negeri;
16. Penanaman Modal Asing adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh Penanam Modal Asing,

- baik yang menggunakan modal asing sepenuhnya maupun yang berpatungan dengan Penanam Modal Dalam Negeri;
17. Pelayanan perizinan dan non perizinan adalah proses, tahapan dan persyaratan pemberian pelayanan sehingga terjadi penyingkatan dan ketepatan waktu, kejelasan biaya dan prosedur serta kemudahan dalam pelayanan.
 18. Jenis perizinan dan non perizinan adalah segala jenis izin dan non izin yang menjadi kewenangan pemerintah daerah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.
 19. Perizinan paralel adalah penyelenggaraan Perizinan yang diberikan kepada pelaku usah yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan atau berurutan.
 20. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh permohonan untuk memperoleh izin atau non izin/dokumen yang besarnya ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau Peraturan Perundang-Undangan lainnya.
 21. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik yang menyimpang dan / atau tidak sesuai dengan standar pelayanan serta melanggar Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
 22. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian dan pemberian penghargaan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Aparat Pelayanan oleh Bupati.
 23. Pengawasan Fungsional adalah penertiban atau pemeriksaan yang dilakukan oleh badan-badan pemeriksa teknis terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai Peraturan Perundang-Undangan.
 24. Pengawasan Masyarakat adalah kontrol sosial yang dilakukan oleh publik terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto.
- (2) Tujuan dari Peraturan Bupati ini adalah memberikan pedoman bagi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan tepat sasaran.

BAB III
MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu

Mekanisme

Pasal 3

- (1) Proses penyelenggaraan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap pendaftaran permohonan sampai pada penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (2) Proses pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara paralel / simultan.
- (3) Dokumen perizinan dan non perizinan hanya dapat diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) setelah memperoleh rekomendasi persetujuan penerbitan izin dari Tim Teknis.
- (4) Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) ditetapkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan kewenangannya.
- (5) Penandatanganan izin dan non izin ditandatangani oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (6) Penandatanganan izin dan non izin sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilakukan secara elektronik yang akan diatur lebih lanjut sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- (7) Proses pelayanan perizinan dan non perizinan yang terkait penanaman modal dilaksanakan dengan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) dan / atau secara manual oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan kewenangannya.
- (8) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan Pegawai Negeri Sipil dari SKPD teknis terkait yang berkompeten dibidangnya dan mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi persetujuan dan / atau penolakan penerbitan izin untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- (9) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dikoordinir oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- (10) Pembentukan Tim Teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ditetapkan melalui Keputusan Bupati.

BAB IV
Bagian Kedua
Tata Cara
Pasal 4

- (1) Prosedur Pengelolaan Pelayanan untuk jenis izin yang dikenakan retribusi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto meliputi :
 - a. Pemohon mengambil formulir permohonan melalui Loker Informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu, Kantor Kecamatan, Kantor Lurah / Desa, Website, Layanan Gerak, dan / atau ditempat lain yang telah ditentukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP);
 - b. Pemohon melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) atau ditempat yang telah ditetapkan dengan menyerahkan formulir permohonan disertai berkas kelengkapannya sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Petugas Loker Pendaftaran memverifikasi, menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan memberikan bukti penerimaan berkas permohonan kepada pemohon;
 - d. Seksi Penelitian Administrasi memeriksa kembali berkas dari loket pendaftaran kemudian melakukan paraf;
 - e. Tim Teknis melakukan kajian teknis dan kunjungan lapangan bila diperlukan, membuat Berita Acara Peninjauan Lapangan (BAPL), dan memberikan rekomendasi persetujuan dan / atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Staf Loker Input Data menginput data pemohon;
 - f. Pemohon melakukan pembayaran retribusi di loket pembayaran;
 - g. Seksi Pengolahani Perizinan mencetak surat izin dan menparaf;
 - h. Kepala subag TU memeriksa dan memparaf Surat Izin;
 - i. Kepala KPT melakukan Penandatanganan Surat Izin;
 - j. Petugas loket penyerahan mengarsipkan Surat Izin;
 - k. Pemohon mengambil Izin di Loker Penyerahan Izin;
 - l. Apabila melakukan daftar ulang (*Herregistrasi*) wajib melampirkan surat izin yang lama, dan prosesnya sama dengan pengurusan baru;
 - m. Apabila terjadi penolakan permohonan dalam pemrosesan, akan dikembalikan ke petugas loket informasi dan disertai dengan alasan penolakan.
- (2) Prosedur Pengelolaan Pelayanan untuk jenis izin yang tidak dikenakan retribusi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto meliputi :

- a. Pemohon mengambil formulir permohonan melalui Loker Informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu, Kantor Kecamatan, Kantor Lurah/Desa, Website, Layanan Gerak, dan / atau ditempat lain yang telah ditentukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP);
 - b. Pemohon melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) atau ditempat yang telah ditetapkan dengan menyerahkan formulir permohonan disertai berkas kelengkapannya sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Petugas Loker Pendaftaran memverifikasi, menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan memberikan bukti penerimaan berkas permohonan kepada pemohon;
 - d. Seksi Penelitian Administrasi memeriksa kembali berkas dari loker pendaftaran kemudian melakukan paraf;
 - e. Tim Teknis melakukan kajian teknis dan kunjungan lapangan bila diperlukan, membuat Berita Acara Peninjauan Lapangan (BAPL), dan memberikan rekomendasi persetujuan dan/atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP);
 - f. Staf Loker Input Data menginput data pemohon;
 - g. Seksi Pengolahan Perizinan mencetak surat izin dan menparaf;
 - h. Kepala subag TU memeriksa dan memparaf Surat Izin;
 - i. Kepala KPT melakukan Penandatanganan Surat Izin;
 - j. Petugas loker penyerahan mengarsipkan Surat Izin;
 - k. Pemohon mengambil Izin di Loker Penyerahan Izin;
 - l. Apabila melakukan daftar ulang (*Herregistrasi*) wajib melampirkan surat izin yang lama, dan prosesnya sama dengan pengurusan baru;
 - m. Apabila terjadi penolakan permohonan dalam pemrosesan, akan dikembalikan ke petugas loker informasi dan disertai dengan alasan penolakan.
- (3) Tahapan proses tata cara pemberian izin penanaman modal sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (7) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
 - (4) Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan Sistem Teknologi Informasi dan menerapkan Kartu Kontrol Dokumen Permohonan Perizinan sebagai monitoring alur pelayanan perizinan.
 - (5) Kartu Kontrol Dokumen Permohonan Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan Alur (Flow Charts) Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tercantum dalam lampiran I peraturan bupati ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan ini.
 - (6) Prosedur teknis pelaksanaan pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu akan di atur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP)

yang akan di tetapkan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

BAB IV

PENOLAKAN PENERBITAN DAN PENCABUTAN IZIN

Bagian Kesatu

Penolakan Penerbitan Izin

Pasal 5

- (1) Izin dapat ditolak penerbitannya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis apabila :
 - a. Jenis kegiatan yang akan dilakukan tidak sesuai dengan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon;
 - b. Tidak memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Penolakan penerbitan izin disertai alasan penolakan dari Tim Teknis disampaikan secara tertulis kepada pemohon melalui loket informasi dan / atau SMS Gateway pada Kantor Pelayanan Terpadu selambat-lambatnya 3 hari sejak permohonan diterima.

Bagian Kedua

Pencabutan Izin

Pasal 6

- (1) Izin dapat dicabut apabila :
 - a. Permintaan dari pemilik Izin;
 - b. Dasar yang menjadi persyaratan administrasi Izin terbukti tidak benar;
 - c. Izin yang dimiliki tidak sesuai dengan jenis kegiatan yang dilaksanakan;
 - d. Terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
- (2) Pencabutan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terlebih dahulu dikaji oleh tim teknis selanjutnya disampaikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- (3) Pencabutan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, c, dan d, dilakukan setelah SKPD teknis terlebih dahulu memberikan Surat Peringatan kepada Pemilik Izin sebanyak 3 (tiga) kali yang masing-masing berjangka waktu 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal terkirimnya surat dimaksud.
- (4) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berakhir dan belum ada tindakan nyata dari Pemilik Izin, maka SKPD Teknis terkait merekomendasikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menerbitkan Keputusan Pencabutan Izin.

BAB V

MASA BERLAKU DAN DAFTAR ULANG (Herregistrasi)

Pasal 7

- (1) Masa berlaku izin dan non izin sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- (2) Pemilik Izin wajib melakukan daftar ulang sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sejak tanggal penetapan Izin.
- (3) Daftar ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) selambat-lambatnya dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sebelum jatuh tempo.
- (4) Penerbitan dan penolakan daftar ulang perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berdasarkan pertimbangan dan rekomendasi dari Tim Teknis.
- (5) Persyaratan administrasi, biaya, dan waktu penerbitan izin yang didaftar ulang akan diatur dalam Standar Pelayanan yang akan ditetapkan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

BAB VI

PERUBAHAN DAN PENGGANTIAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu Perubahan

Pasal 8

- (1) Badan usaha dan / atau perorangan yang telah mendapatkan Izin melakukan perubahan nama, alamat, dan / atau penanggung jawab, wajib melakukan perubahan surat izin yang diajukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- (2) Tata cara permohonan perubahan surat Izin diatur sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Bagian Kedua

Penggantian

Pasal 9

- (1) Apabila surat Izin yang bersangkutan hilang atau rusak, dapat diajukan permohonan penggantian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Persyaratan administrasi, yuridis, teknis, biaya dan waktu atas permohonan penggantian surat Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Pasal 10

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) wajib menerbitkan surat Izin yang baru sebagai

pengganti surat Izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 9, setelah memenuhi segala ketentuan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

BAB VII

FORMULIR, REKOMENDASI, FORMAT IZIN DAN PERSYARATAN IZIN

Pasal 11

Formulir, rekomendasi, format izin dan persyaratan izin ditetapkan dengan Keputusan Bupati dan/atau Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

BAB VIII

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 12

Sarana dan Prasarana yang wajib disediakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan untuk menciptakan iklim pelayanan yang memadai antara lain :

- a. Ruang tunggu yang nyaman dan bebas asap rokok;
- b. Tempat pelayanan yang bersih dan rapi;
- c. Tersedia penyejuk ruangan (Air Conditioner);
- d. Tersedia televisi dan bahan bacaan di ruang pelayanan;
- e. Loker Informasi;
- f. Loker Pendaftaran;
- g. Loker Pembayaran;
- h. Loker Penyerahan Izin;
- i. Loker Pengaduan;
- j. Tersedia toilet yang bersih;
- k. Area parkir yang memadai;
- l. Papan informasi yang meliputi alur pelayanan, prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian izin;
- m. Tersedia Touch Screen sebagai media informasi bagi masyarakat;
- n. Tersedia Brosur jenis pelayanan;
- o. Tersedia website perizinan;
- p. Penataan ruang pelayanan sesuai dengan mekanisme yang membedakan antara Front Office dan Back Office.

BAB IX

PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 13

Jenis pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto terdiri dari :

- a. Pengaduan Langsung;
- b. Pengaduan Tidak Langsung.

Pasal 14

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf a terdiri dari :
 - a. Pengaduan melalui Loker Pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu;
 - b. Pengaduan melalui via telepon.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b meliputi :
 - a. email;
 - b. Fax;
 - c. SMS; dan
 - d. Kotak Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia (ORI) perwakilan Sulawesi Selatan, Koalisi Lembaga Pemantau Kinerja Pelayanan Publik (KLP-KLiK) Sulawesi Selatan, dan lembaga pengawas pelayanan publik lainnya.

Pasal 15

- (1) Penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) wajib dilaksanakan setelah pengaduan diterima dari pelapor disertai dengan bukti-buktinya.
- (2) Pelapor menerima tanda bukti penerimaan pengaduan atas pengaduan yang diajukan melalui Loker Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- (3) Pelapor menerima tanggapan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) atas pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah pengaduan diterima dan diregistrasi oleh petugas Loker Pengaduan.
- (4) Penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang akan ditetapkan melalui Keputusan Bupati.
- (5) Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (4) menangani pengaduan dengan melakukan tindakan langsung (Active Response) dan / atau diselesaikan tanpa membutuhkan tindakan langsung (Passive Response).
- (6) Penanganan Pengaduan diklasifikasikan menjadi 3 jenis, yakni :
 - a. Penanganan Pengaduan Ringan;
 - b. Penanganan Pengaduan Sedang;
 - c. Penanganan Pengaduan Berat.
- (7) Apabila terjadi pengaduan yang melibatkan lintas SKPD, maka DPMPTSP dapat memohon fasilitasi kepada Asisten Sekretariat Daerah yang membidangi.
- (8) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) wajib menindaklanjuti segala hasil pengaduan dengan berkoordinasi dengan Sekretaris Daerah dan SKPD Teknis Terkait.
- (9) Segala pengaduan yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan

hasil tindak lanjutnya wajib disampaikan ke Bupati melalui Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto.

- (10) Alur penanganan pengaduan, Formulir, dan Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan.

BAB X

PEMBINAAN, PENGAWASAN DAN EVALUASI

Pasal 16

- (1) Bupati akan melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- (2) Dalam hal ditemukan dan/atau terdapat kekeliruan berdasarkan hasil pengawasan dalam pengelolaan pelayanan yang dikelola akan ditinjau kembali.
- (3) Evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dilakukan dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.

BAB XI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 17

- (1) Peraturan Bupati yang ada selama ini dan mengatur yang sama yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
- (2) Pengaturan lebih lanjut mengenai teknis pelaksanaannya, akan diatur kemudian oleh Bupati dan/atau Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto.

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Jeneponto Nomor 18 Tahun 2015 tentang Mekanisme dan Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta Penanganan Pengaduan pada kantor pelayanan terpadu Kabupaten Jeneponto dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Jeneponto.

Ditetapkan di Jeneponto
pada tanggal 16 Januari 2017

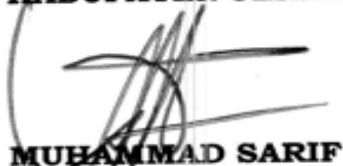
BUPATI JENEPONTO,



IKSAN ISKANDAR

Diundangkan di Jeneponto
pada tanggal 17 Januari 2017

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN JENEPONTO,**



MUHAMMAD SARIF

BERITA DAERAH KABUPATEN JENEPONTO TAHUN 2017 NOMOR 04

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI JENEPONTO
NOMOR : 04 TAHUN 2017
TANGGAL : 17 JANUARI 2017



PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Lingkar Nomor 30 Bontosunggu, Tlp: 0419-22361

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI JENEPONTO

NOMOR : 04 TAHUN 2017

TANGGAL : 17 JANUARI 2017

MEKANISME DAN STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JENEPONTO

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Keterkaitan antara konsep good governance (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep public service (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan kesejahteraan rakyat, pelayanan publik yang berkualitas tentu saja akan menciptakan kepuasan dari masyarakat, selaku pemanfaat pelayanan publik, sebagaimana telah diatur dengan baik melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu wujud dari pelayanan yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduannya, terutama ketika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan terkait pelayanan yang ada.

Lembaga pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik di bidang perizinan dan penanaman modal sudah sepantasnya juga memberikan perhatian yang lebih terhadap hal tersebut di atas. Berdasarkan data POPI (Provincial OSS Performa Indeks) 2012, diketahui bahwa hampir semua PTSP yang ada di Sulawesi Selatan setidaknya telah memiliki mekanisme pengaduan. Namun demikian analisis secara mendalam memperlihatkan bahwa sebagian besar upaya tersebut masih bersifat normative, dengan kualitas yang masih rendah, terutama dalam hal partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Upaya untuk peningkatan kualitas mekanisme pengaduan di lingkup penyelenggara PTSP di Sulawesi Selatan telah dikaji dan dirumuskan bersama melalui Forum PTSP Sulawesi Selatan. Untuk maksud yang sama Forum ini juga telah menggalang kerjasama dengan pihak Eksternal lainnya seperti OMBUDSMAN R.I. Perwakilan Sulawesi Selatan dan KLPKLiK (Koalisi Lembaga Pemantau Kinerja Layanan Publik) Sulawesi Selatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan ini adalah untuk menciptakan suatu panduan yang seragam, sistematis, jelas dan pasti bagi penyelenggara pelayanan khususnya pelaksana unit pengaduan dan juga menjadi sumber informasi bagi masyarakat pengguna layanan untuk dijadikan acuan didalam melakukan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Jeneponto.

Tujuan penetapan standar pelayanan ini adalah untuk mendorong terbangunnya system dan mekanisme kerja yang menghasilkan analisis yang cepat, tepat, akurat dan aman secara kualitatif dan kuantitatif, serta menghindari tumpang tindih dan penyalahgunaan wewenang oleh pelaksana tugas dan agar masyarakat pengguna layanan dapat mengetahui dengan jelas akan tatacara penyampaian pengaduan dan tindak lanjutnya di lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Ruang Lingkup

- a. Unit Pelayanan Pengaduan atas laporan masyarakat dan / atau permasalahan diseputar pelayanan perizinan dan non perizinan terkait kegiatan usaha dan penanaman modal adalah Tim Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto.
- b. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat/pegawai di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang telah diberikan tugas khusus sebagai Tim Penanganan Pengaduan.
- c. Penanggung jawab Pelayanan Pengaduan adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- d. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya mekanisme pelayanan pengaduan yang mudah di akses, pasti dan melibatkan unsur internal dan eksternal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- e. Pengguna layanan adalah masyarakat umum atau pengguna layanan yang ingin menyampaikan laporan dan atau pengaduan kepada Pemerintah Daerah setempat, terkait penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- f. Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan berbagai unsur masyarakat dan pihak eksternal lainnya dalam berbagai proses mulai dari perencanaan, penyusunan sampai kepada pengawasan terhadap kebijakan yang terkait dengan pelayanan pengaduan.
- g. Keluaran Pelayanan adalah :
 - 1) Hasil analisis dan tindak lanjut atas laporan/ pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada atasan;
 - 2) Surat penyampaian hasil penanganan pengaduan yang disampaikan kepada pihak terkait.
- h. Kemanfaatan Pelayanan adalah :
 - 1) Hasil analisis atas laporan / pengaduan masyarakat digunakan oleh atasan dalam pengambilan keputusan;
 - 2) Surat yang ditujukan kepada instansi terkait lainnya sebagai tindak lanjut penyelesaian atas laporan / pengaduan masyarakat.
- i. Definisi Peristilahan :
 - 1) Atasan adalah pejabat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Pejabat Daerah lainnya yang terkait.
 - 2) Laporan/pengaduan masyarakat adalah segala bentuk laporan atau permasalahan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan oleh Kantor Pelayanan Terpadu baik yang disampaikan dalam bentuk pengaduan atau permohonan tanggapan.
 - 3) Penanganan atas laporan masyarakat tersebut adalah proses kegiatan yang meliputi identifikasi masalah, pengumpulan data dan informasi, koordinasi, analisis, pemantauan dan laporan;
 - 4) Loker Pengaduan adalah ruang khusus di area *front office* KPT yang disediakan khusus bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan atau pelaporan terkait pelayanan yang diberikan.
 - 5) Petugas loket pengaduan adalah petugas khusus atau bagian dari tim Penanganan Pengaduan yang telah terbentuk yang bertugas di loket pengaduan.
 - 6) Tim Penanganan Pengaduan adalah unit khusus beranggotakan pegawai/pejabat struktural Dinas Penanaman Modal dan

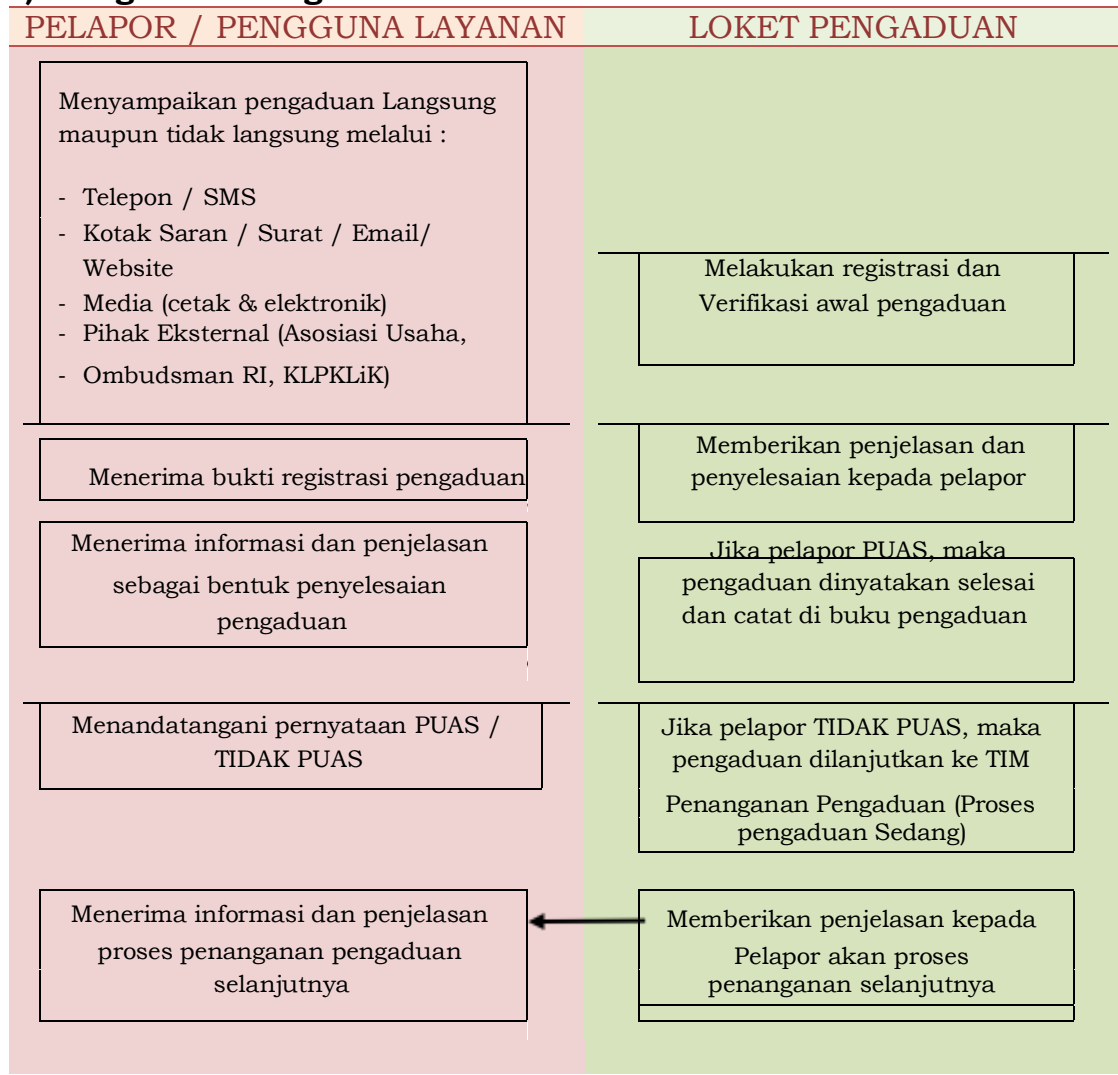
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang dibentuk oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menangani dan memproses pengaduan masyarakat yang diterima.

- 7) Ombudsman Republik Indonesia adalah Lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- 8) KLPKLiK Sulawesi Selatan adalah Koalisi Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bertujuan untuk memantau kinerja pelayanan publik di Sulawesi Selatan.
- j. Pelaksana penanganan atas laporan masyarakat dan atau permasalahan hukum memiliki kompetensi sesuai jenjang masing-masing.
- k. Klasifikasi pengaduan terbagi atas 3 (tiga) kelompok berdasarkan tindakan penanganannya, yaitu :
 - 1) Pengaduan ringan adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan bisa tangani dan diselesaikan langsung oleh petugas di loket pengaduan.
 - 2) Pengaduan sedang adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi atau teknis yang harus ditangani dan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan yang telah terbentuk, atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang diberikan di loket pengaduan (Pengaduan ringan).
 - 3) Pengaduan berat adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan teknis yang dalam penanganannya harus melibatkan pihak terkait di luar kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang telah diberikan oleh Tim Penanganan Pengaduan (Pengaduan Sedang).
- l. Segala bentuk pengaduan juga dapat disampaikan langsung atau tidak langsung melalui surat, email, sms atau telepon ke lembaga eksternal lainnya, antara lain seperti asosiasi usaha, Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan dan KLPKLiK Sulsel sebagaimana tertuang dalam MoU (Memorandum of Understanding) antara Forum PTSP Sulawesi Selatan, OMBUDSMAN RI perwakilan Sulawesi Selatan dan KLPKLiK Sulawesi Selatan.
- m. Penanganan pengaduan oleh pihak eksternal tersebut dijalankan sesuai dengan mekanisme internal masing-masing lembaga/ organisasi dengan tetap berkoordinasi dengan pihak penyelenggara layanan serta lebih berperan sebagai mediator atau fasilitator antara pihak pelapor dengan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

B. Kerangka Mekanisme dan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan

1. Kerangka Mekanisme

a) Pengaduan Ringan



Standar Waktu : Maksimal 120 menit

b) Pengaduan sedang

PELAPOR / PENGGUNA LAYANAN	LOKET PENGADUAN	TIM PENANGANAN PENGADUAN
<p>Menyampaikan pengaduan Langsung maupun tidak langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon /SMS - Kotak Saran / Surat / Email/ Website - Media (cetak & elektronik) - Pihak Eksternal (Asosiasi Usaha, Menerima bukti registrasi pengaduan KIPRELIN) 	<p>Melakukan registrasi dan Verifikasi awal pengaduan</p> <p>Memberikan penjelasan akan proses penanganan pengaduan selanjutnya sesuai SOP</p>	<p>Melakukan analisa pengaduan</p> <p>Menentukan tindakan penyelesaian</p> <p>Melakukan tindakan penyelesaian</p>
<p>Menerima informasi dan penjelasan akan bentuk proses selanjutnya</p>	<p>Menyerahkan berkas pengaduan ke TIM Penanganan Pengaduan</p>	<p>Menyerahkan hasil penyelesaian kepada pelapor melalui petugas loket pengaduan</p>
<p>Menerima informasi dan penjelasan sebagai bentuk penyelesaian pengaduan</p>	<p>Memberikan informasi dan penjelasan kepada pelapor</p>	
<p>Menandatangani pernyataan PUAS / TIDAK PUAS</p>	<p>Jika pelapor PUAS, maka pengaduan dinyatakan selesai dan catat di buku pengaduan</p> <p>Jika pelapor TIDAK PUAS, maka pengaduan dikembalikan ke TIM Penanganan Pengaduan (Proses pengaduan Berat)</p>	
<p>Menerima informasi dan penjelasan proses penanganan pengaduan selanjutnya</p>	<p>Memberikan penjelasan kepada Pelapor akan proses selanjutnya</p>	

Standar Waktu : Maksimal 1 hari kerja

c) Pengaduan berat

Mekanisme prosedur penanganan pengaduan berat pada prinsipnya sama dengan penanganan pengaduan sedang, hanya dalam proses analisa dan penyelesaian oleh TIM Penanganan pengaduan, dapat melibatkan pihak terkait di luar Penyelenggara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dengan standar waktu yang lebih panjang yaitu maksimal 7 hari kerja.

2. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

No	<u>KOMPONEN</u>	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur M Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat B - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Pub - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelaya
2.	<u>Persyaratan Pelayanan</u>	Formulir Pengaduan
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Pemohon dapat melakukan pengaduan melalui dan Kotak Pengaduan pada Dinas Penanam (DPMPTSP) Kabupaten Jeneponto. - Pemohon mengisi formulir pengaduan pada lo Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal d dan menerima bukti penerimaan pengaduan. - Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanam (DPMPTSP) akan dilaksanakan oleh Tim P ditetapkan oleh kepala Dinas Penanaman

**Contoh =
FORMULIR PENANGANAN PENGADUAN**

1	Nama Pelapor	
2	Alamat Pelapor	
3	Pekerjaan	
4	Telp. / HP	
5	Status Pelapor : a. Perorangan b. Lembaga/Organisasi	Nama : Alamat : Telp. :
6	Hal/Masalah yang diadukan	

**Harap mengambil Bukti Penerimaan Pengaduan pada Petugas Loker Pengaduan*

Jenepono,.....

Pelapor

.....



PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Lingkar Nomor 30 Bontosunggu, Tlp: 0419-22361

TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

Pada hari Tanggal Bulan Tahun,
telah diterima pengaduan dari Bapak/Ibu/Sdr (i) nomor
registrasi pengaduan dengan perihal :

1.
2.
3.

Demikian Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Jeneponto,.....

Pelapor,

Petugas Loker Pengaduan,

.....

.....