



**BUPATI TRENGGALEK  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI TRENGGALEK  
NOMOR 60 TAHUN 2014  
TENTANG**

**TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN  
NONPERIZINAN PADA KANTOR PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI TRENGGALEK,**

- Menimbang: a. bahwa pelayanan publik dibidang perizinan dan nonperizinan merupakan salah satu indikator untuk mengukur pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik yang dilaksanakan secara sistematis, terarah dan terpadu dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat serta pengaduan masyarakat;
- b. bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Kantor Perizinan dan Penanaman Modal perlu dikelola secara baik dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Kantor Perizinan dan Penanaman Modal;

- Mengingat :1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950

Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

2. Undang-Undang 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);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 22 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Trenggalek (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2011 Nomor 1 Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 22 Tahun 2013 (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2014 Nomor 5 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 31);

15. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 112 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kantor Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Trenggalek (Berita Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2011 Nomor 9 Seri D);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA KANTOR PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Trenggalek.
3. Bupati adalah Bupati Trenggalek.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD, adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Trenggalek.
5. Kantor Perizinan dan Penanaman Modal, yang selanjutnya disingkat KPPM, adalah Kantor Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Trenggalek.
6. Tim Teknis adalah perwakilan unsur perangkat daerah terkait yang mempunyai kompetensi di bidangnya dan mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin yang memerlukan pertimbangan teknis.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu

barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Kantor Perizinan dan Penanaman Modal.

8. Pengaduan adalah penyampaian informasi, sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan secara langsung maupun tidak langsung dari setiap penerima layanan Kantor Perizinan dan Penanaman Modal mengenai pelayanan perizinan maupun nonperizinan.
9. Perizinan adalah dokumen dan bukti legalitas yang membolehkan perbuatan hukum oleh seseorang atau sekelompok orang dalam ranah hukum administrasi negara atas sesuatu perbuatan yang dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan.
10. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai penanaman modal, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah tim yang dibentuk dengan Keputusan Pengguna Anggaran Kantor Perizinan dan Penanaman Modal yang terdiri dari unsur Kantor Perizinan dan Penanaman Modal yang bertugas untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
12. Tim Penanganan Pengaduan Perizinan dan Penanaman Modal adalah tim yang dibentuk dengan Keputusan Bupati yang terdiri dari unsur-unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang bertugas untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
13. Pelapor adalah semua pihak yang menerima pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menyampaikan pengaduan kepada Kantor Perizinan dan Penanaman Modal.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman dalam penanganan Pengaduan.

(2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah:

- a. terwujudnya kepastian hukum dalam penanganan Pengaduan;
- b. terwujudnya pelayanan penanganan Pengaduan yang dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat; dan
- c. terwujudnya kejelasan prosedur pelayanan Pengaduan.

**BAB III**  
**RUANG LINGKUP**  
**Pasal 3**

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini adalah:

- a. kriteria Pengaduan;
- b. penatausahaan Pengaduan;
- c. prosedur penanganan Pengaduan; dan
- d. pelaporan.

**BAB IV**  
**KRITERIA PENGADUAN**  
**Bagian kesatu**  
**Umum**  
**Pasal 4**

Pengaduan yang dilayani KPPM adalah Pengaduan karena ketidaksesuaian antara layanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan oleh petugas dengan standar pelayanan.

**Bagian Kedua**  
**Kriteria**  
**Pasal 5**

Kriteria Pengaduan yang ditangani oleh KPPM meliputi:

- a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
- b. identitas pelapor jelas;
- c. didukung data atas permasalahan yang diadukan;

- d. bersifat konstruktif;
- e. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, dan kesalahan yang dilakukan oleh petugas;
- f. sumbang saran terhadap penyelenggaraan pelayanan; dan
- g. belum pernah diproses untuk diselesaikan.

**Bagian Ketiga**  
**Jenis Pengaduan**  
**Pasal 6**

Jenis Pengaduan meliputi:

- a. Pengaduan langsung; dan
- b. Pengaduan tidak langsung.

**Pasal 7**

- (1) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a adalah Pengaduan dengan cara pelapor datang langsung ke KPPM melalui petugas unit penanganan Pengaduan masyarakat.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan formulir Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b adalah Pengaduan yang disampaikan secara tertulis/surat, melalui media elektronik, dan/atau media cetak.

**BAB V**  
**PENATAUSAHAAN PENGADUAN**

**Pasal 8**

- (1) Setiap Pengaduan diterima oleh petugas unit penanganan Pengaduan masyarakat.
- (2) Setiap Pengaduan yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan:
  - a. pencatatan;
  - b. penelaahan; dan
  - c. pengarsipan.

**Pasal 9**

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada pasal 8 ayat (2) huruf a meliputi:
  - a. data surat Pengaduan;
  - b. identitas Pelapor;
  - c. identitas yang dilaporkan;
  - d. lokasi kejadian; dan
  - e. masalah Pengaduan.
- (2) Data Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. nomor dan tanggal agenda;
  - b. tanggal surat Pengaduan;
  - c. kategori; dan
  - d. perihal/masalah.
- (3) Identitas Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. nama;
  - b. alamat;
  - c. pekerjaan; dan
  - d. kategori Pelapor.



- (4) Identitas yang dilaporkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. nama;
  - b. nip/nrp;
  - c. alamat;
  - d. jabatan; dan
  - e. instansi/badan usaha pelapor.
- (5) Lokasi kejadian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d meliputi:
- a. jalan/RT/RW;
  - b. desa; dan
  - c. kecamatan.
- (6) Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah pokok-pokok masalah yang diadukan.

### **Pasal 10**

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:
- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi Pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - c. meneliti dokumen dan atau informasi terkait dengan materi Pengaduan; dan
  - d. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Hasil penelaahan dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori:
- a. berkadar pengawasan; dan
  - b. tidak berkadar pengawasan.
- (3) Hasil penelaahan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a:
- a. apabila substansi/materi Pengaduan logis dan memadai dengan identitas Pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

- b. apabila substansi/materi Pengaduan logis dan memadai dengan identitas Pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan;
  - c. apabila substansi/materi Pengaduan tidak memadai dan identitas Pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
  - d. apabila terdapat substansi permasalahan yang sama, yang sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, permasalahan tersebut dijadikan tambahan informasi dalam proses pembuktian.
- (4) Hasil penelaahan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b:
- a. apabila substansi/materi Pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan; dan
  - b. apabila substansi/materi Pengaduan tidak logis yang berupa keinginan Pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Pemerintah Daerah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

## **Pasal 11**

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat penemuan kembali dokumen apabila sewaktu-waktu diperlukan.
- (2) Arsip surat Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati.
- (3) Terhadap permintaan informasi yang bersifat rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang berasal dari

pihak lain, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi.

(4) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB VI**

### **PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 12**

Penanganan Pengaduan dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. koordinasi;
- b. pengecekan lokasi (bila diperlukan); dan
- c. pemberian jawaban Pengaduan.

#### **Pasal 13**

Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a dilakukan oleh Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat dan/atau Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat bersama SKPD/Instansi terkait.

#### **Pasal 14**

Pengecekan lokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b dilakukan oleh Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat dan/atau dilakukan Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat bersama SKPD/Instansi terkait.

#### **Pasal 15**

(1) Pemberian jawaban Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c dibuat dalam bentuk:

- a. lisan apabila Pengaduan dilakukan secara lisan; dan
- b. tertulis apabila Pengaduan dilakukan secara tertulis.

(2) Pemberian jawaban secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Pengaduan diterima oleh KPPM.

(3) Pemberian jawaban secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak Pengaduan diterima oleh KPPM.

### **Pasal 16**

Jika Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, maka Pengaduan dimaksud dikoordinasikan dengan Tim Penanganan Pengaduan Perizinan dan Penanaman Modal.

### **Pasal 17**

Mekanisme penyelesaian Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **BAB VII**

### **PELAPORAN**

#### **Pasal 18**

KPPM menyampaikan laporan Pengaduan kepada Bupati setiap tiga bulan sekali yang memuat:

- a. sumber Pengaduan;
- b. materi Pengaduan;
- c. fakta yang ditemukan;
- d. analisis; dan
- e. kesimpulan.

**BAB VIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 19**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Trenggalek.

Ditetapkan di Trenggalek  
pada tanggal 1 Desember 2014

**BUPATI TRENGGALEK,**  
**TTD**  
**MULYADI WR**

Diundangkan di Trenggalek  
pada tanggal 1 Desember 2014

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN TRENGGALEK,**  
**TTD**  
**ALI MUSTOFA**

BERITA DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2014 NOMOR 60

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

**ttt**

ANIK SUWARNI  
Nip . 19650919 199602 2 001