



**BUPATI BONE
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**PERATURAN BUPATI BONE
NOMOR 14 TAHUN 2017**

T E N T A N G

**MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BONE**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BONE,

Menimbang: a. bahwa pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah, utamanya terkait dengan pelayanan publik, perlu mendapatkan penanganan yang baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;

b. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat, dipandang perlu adanya mekanisme penanganan pengaduan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Bone tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 6. 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 Undang-Undang 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);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215);
 9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bone Tahun 2011 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bone Nomor 9);
 12. Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bone Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bone Nomor 6);

13. Peraturan Bupati Bone Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bone Tahun 2015 Nomor 13);
14. Peraturan Bupati Bone Nomor 43 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone (Berita Daerah Kabupaten Bone Tahun 2015 Nomor 47);
15. Peraturan Bupati Bone Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone (Berita Daerah Kabupaten Bone Tahun 2016 Nomor 13).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BONE**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bone.
2. Bupati adalah Bupati Bone.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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 kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

5. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur pembantu kepada Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan serta lembaga lainnya yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya 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. 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 Kabupaten Bone.
8. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
11. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain: tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa.
12. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.

13. Saran dan Masukan adalah segala hal-hal yang masih butuh perbaikan dan perubahan yang disampaikan oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
14. Sarana Pengaduan adalah fasilitas dan tempat atau ruangan serta segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
15. Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan unsur masyarakat dan pihak eksternal lainnya dalam berbagai proses mulai dari tahap perencanaan, penyusunan sampai tahap pengawasan terhadap kebijakan penanganan pengaduan.
16. Tim Penanganan Pengaduan adalah unsur pejabat struktural dan / atau pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone yang dibentuk untuk menangani pengaduan.
17. 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.
18. KLPKLiK Sulawesi Selatan adalah Koalisi Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bertujuan untuk memantau kinerja pelayanan publik di Sulawesi Selatan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan dan panduan bagi penyelenggara pelayanan dalam penanganan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

- (2) Tujuan dari Peraturan Bupati ini adalah agar penyelenggara dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan tepat sasaran, atas pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

BAB III KLASIFIKASI PENGADUAN

Pasal 3

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 Kabupaten Bone atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang telah diberikan oleh Tim Penanganan Pengaduan (Pengaduan Sedang).

BAB IV MEKANISME DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

Mekanisme penanganan pengaduan terdiri dari :

- (1) Pengaduan secara langsung kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, yaitu pengaduan yang

- disampaikan secara lisan melalui Loket Pengaduan;
- (2) secara tidak langsung kepada Penyelenggara, yaitu melalui:
- a. kotak pengaduan;
 - b. surat; dan
 - c. teknologi informasi, seperti : telepon, faksimili, *website*, surat elektronik (*e-mail*), media penyiaran, layanan pesan singkat (*SMS/Short Message Service*), atau jejaring sosial dan sejenisnya.

Pasal 5

Prosedur Penerimaan Pengaduan terdiri dari :

- (1) Prosedur Penerimaan Pengaduan secara Langsung kepada Penyelenggara, meliputi:
- a. pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara;
 - b. identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya;
 - c. pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
 - d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu;
 - e. pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
 - f. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.
- (2) Prosedur Penerimaan Pengaduan secara Tidak Langsung kepada Penyelenggara, sebagai berikut:

- a. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan;
 - b. apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, maka pengaduan tersebut diteruskan kepada Penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;
 - c. jika pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan; Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima;
 - d. pengelola pengaduan memberikan bukti penerimaan pengaduan kepada pengadu apabila pengaduan dilakukan di Loker Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan; dan
 - e. penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.
- (3) Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik, meliputi :
- a. penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis;
 - b. solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan;
 - c. solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara;
 - d. pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan;
 - e. pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan status penyelesaian pengaduannya; dan

- f. penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 30 hari kalender sejak pengaduan diterima.
- (4) Pengarsipan Pengaduan.
 - a. dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan;
 - b. pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*). Apabila terdapat data *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam *database*; dan
 - c. pengelola pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat secara berkala.
 - (5) Prosedur Penanganan pengaduan oleh pihak eksternal dijalankan sesuai dengan mekanisme internal masing-masing lembaga/ organisasi dengan tetap berkoordinasi dengan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone serta lebih berperan sebagai mediator atau fasilitator antara pihak pelapor dengan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.
 - (6) Kajian dan evaluasi atas penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan.
 - (7) Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) ditetapkan melalui Keputusan Bupati.
 - (8) Dalam proses penanganan pengaduan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone dapat melibatkan Ombudsman Republik Indonesia, KLPKLIK Sulawesi Selatan, LSM, Asosiasi Usaha, dan pihak eksternal lainnya.
 - (9) Apabila terjadi pengaduan yang melibatkan lintas SKPD, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Bone dapat memohon fasilitasi kepada Asisten Sekretariat Daerah yang membidangi.

- (10) Segala pengaduan yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone dan hasil tindak lanjutnya wajib disampaikan ke Bupati melalui Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bone.
- (11) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone wajib menindaklanjuti segala hasil pengaduan dengan berkoordinasi dengan Sekretaris Daerah dan SKPD Teknis Terkait.

BAB V

ALUR, FORMULIR, DAN TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

Pasal 6

Alur penanganan pengaduan, Formulir, dan Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone tercantum pada lampiran Peraturan Bupati ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan.

BAB VI

PEMBIAYAAN

Pasal 7

Segala biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pengelolaan Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bersumber pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bone.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 8

- (1) Bupati akan melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.
- (2) Dalam hal ditemukan dan / atau terdapat kekeliruan berdasarkan hasil

pengawasan dalam penanganan pengaduan akan ditinjau kembali.

BAB VIII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 9

- (1) Peraturan Bupati yang ada selama ini dan mengatur hal yang sama yang menjadi dasar pelaksanaan penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.
- (2) Pengaturan lebih lanjut mengenai teknis pelaksanaannya, akan diatur kemudian dalam Keputusan Bupati dan / atau Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

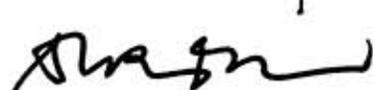
Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Watampone
pada tanggal 3 Februari 2017

BUPATI BONE,


A. FAHSAR M. PADJALANGI

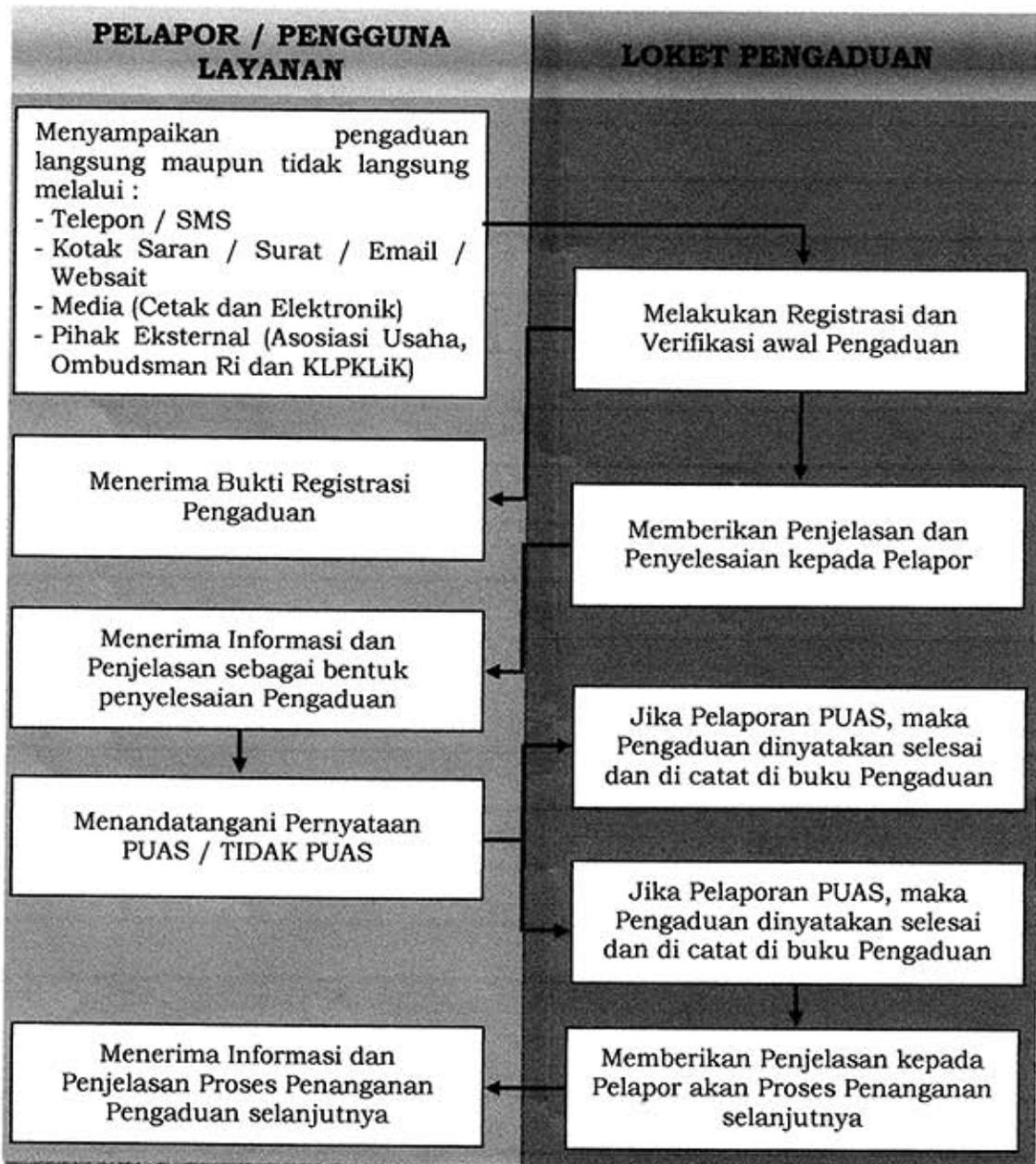
Diundangkan di Watampone
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BONE,


A. SURYA DARMA
BERITA DAERAH KABUPATEN BONE TAHUN 2017 NOMOR 14

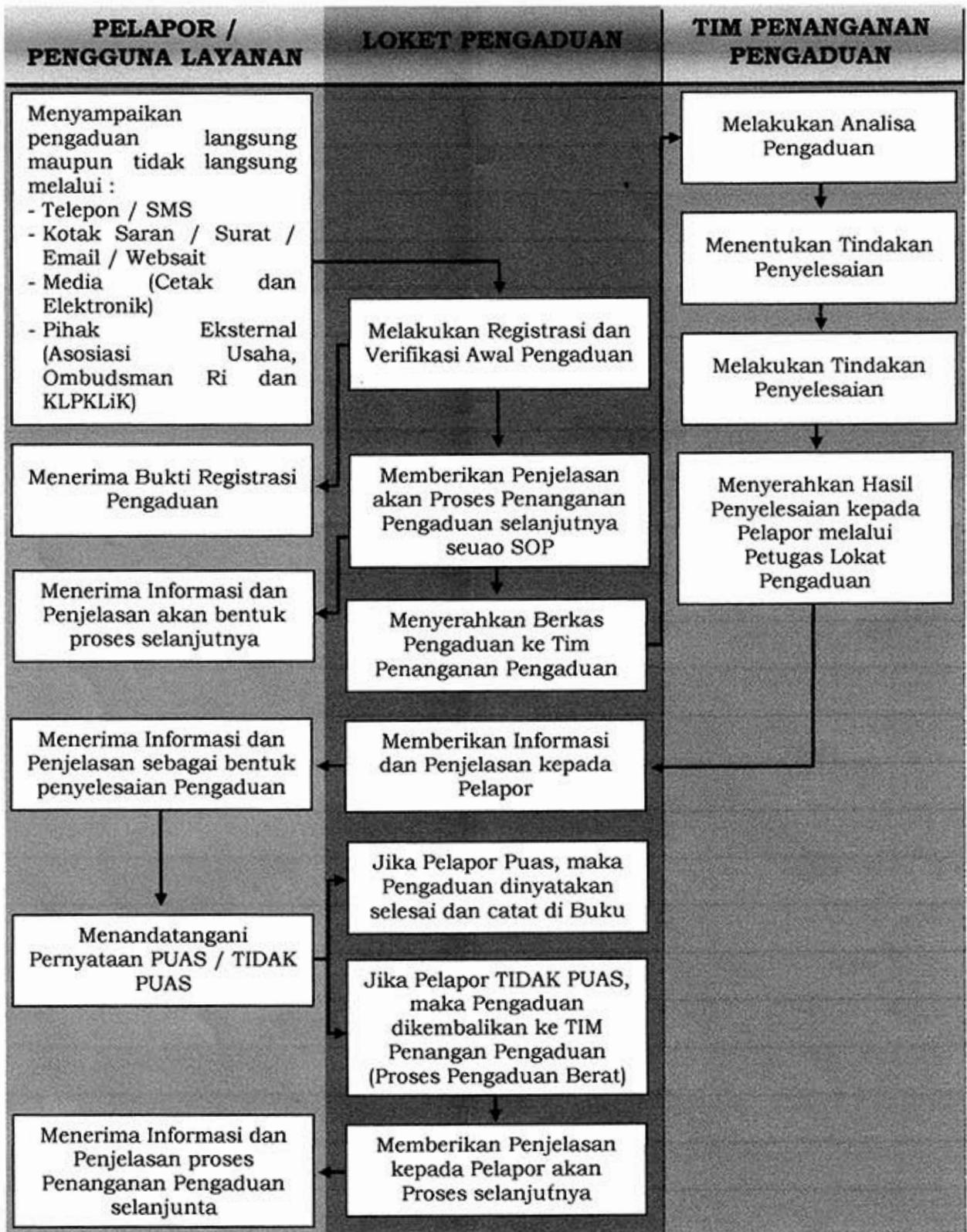
LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI BONE
NOMOR TAHUN 2017
TENTANG
MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BONE

1. Alur Penanganan Pengaduan Ringan



Standar Waktu : Maksimal 120 Menit

2. Alur Penanganan Aduan Sedang



Standar Waktu : Maksimal 3 Hari Kerja

3. Alur Penanganan 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 Kabupaten Bone, dengan standar waktu yang lebih panjang yaitu maksimal 10 hari kerja.

Contoh : Formulir Penanganan Pengaduan

FORMULIR PENANGANAN PENGADUAN

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

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

Watampone,.....

Pengadu,

.....

Contoh : Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Jend. Ahmad Yani No. 3 Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan
Kode Pos 92733, Telpor/ Fax(0481)25056

TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

Pada Hari..... Tanggal..... Bulan..... Tahun.....,
telah diterima pengaduan dari Bapak/Ibu/Sdr(i) :

Nama :

No. Registrasi :

dengan perihal :

1.
.....
.....
2.
.....
.....
3.
.....
.....

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

Pengadu,

Watampone,.....

Petugas Loker Pengaduan,

.....

.....

BUPATI BONE,

A. FAHSAR M. PADJALANGI