



BUPATI LOMBOK TENGAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN BUPATI LOMBOK TENGAH
NOMOR 13 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN PELAKSANAAN
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN LOMBOK TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LOMBOK TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat dan aparat dalam bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, perlu diatur standar operasional prosedur pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Lombok Tengah tentang Standar Operasional Prosedur Pengaduan Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

- Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5578) sebagaimana telah dua kali diubah terakhir 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);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 5887);
 7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 8. 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);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
 10. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Tengah tahun 2012 Nomor 12);
 11. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2016 Nomor 6); Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LOMBOK TENGAH

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lombok Tengah;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati Lombok Tengah dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah;
3. Bupati adalah Bupati Lombok Tengah;

4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lombok Tengah;
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Tengah;
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah/Organisasi Perangkat Daerah adalah SKPD/OPD yang terkait dengan kegiatan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
7. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara efektif dan efisien guna menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses penyelesaian oleh aparatur;
8. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Sekretaris Dinas adalah Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Kepala Seksi/Sub Bagian adalah Kepala Seksi/Sub Bagian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Tim Pembina adalah Tim Kerja yang mempunyai wewenang melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
13. Tim Teknis Pengaduan adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Perangkat Daerah yang terkait dan mempunyai kewenangan untuk menangani pengaduan penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
14. Tim Yustisi adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Forkompinda dan Perangkat Daerah yang terkait dan mempunyai kewenangan untuk melakukan tindakan penertiban terhadap pelanggaran penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
15. Pemohon/Pengadu adalah perorangan, badan atau lembaga yang berkepentingan terhadap proses dan hasil pelaksanaan penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
16. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal yang dilaksanakan oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah Republik Indonesia;
17. Penanam Modal adalah perseorangan atau badan usaha yang melakukan penanaman modal yang dapat berupa penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing;
18. Penanam Modal Dalam Negeri adalah perseorangan warga Negara Indonesia, badan usaha Indonesia, Negara Republik Indonesia, atau daerah yang melakukan penanaman modal di wilayah Republik Indonesia.
19. Penanaman Modal Asing adalah perseorangan warga Negara asing, badan usaha asing, dan/atau pemerintah asing yang melakukan penanaman modal di wilayah Republik Indonesia;
20. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan pelayanan perizinan dan nonperizinan sesuai dengan kewenangan, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen, yang dilakukan pada satu tempat;

21. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

BAB II
PENGADUAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Bagian Kesatu
Organisasi Pelayanan
Pasal 2

- (1) Dalam proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, organisasi pelayanan terdiri dari :
- a. Tim Pembina;
 - b. DPMPTSP;
 - c. Tim Teknis Pengaduan dan;
 - d. Tim Yustisi.

Bagian Kedua
Tata Hubungan Kerja Organisasi
Pengaduan Pelaksanaan Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Pasal 3

- (1) Tim Pembina dan Tim Teknis Pengaduan dibentuk dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tim Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Tim Teknis Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melakukan penanganan pengaduan terhadap penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (4) Tim Yustisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melakukan upaya-upaya penegakan hukum yang terkait dengan penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

BAB III
ASAS, TUJUAN DAN SASARAN PELAYANAN

Bagian Kesatu
Asas Pelayanan
Pasal 4

Penyelenggaraan penanganan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
Asas kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan
- b. Kepastian hukum;

- Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- c. Kesamaan hak;
Yaitu pemberian pelayanan, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
 - d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
 - e. Profesionalisme;
Yaitu melaksanakan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
 - f. Partisipatif;
Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - g. Keterbukaan;
Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai informasi yang diinginkan.
 - h. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
Yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
 - i. Akuntabilitas;
Yaitu perwujudan kewajiban unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara periodik.
 - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
Yaitu perlakuan dan perlindungan lebih terhadap penyandang disabilitas yang berhak memperoleh tindakan aktif dan fasilitas untuk melindungi hak-hak dan kepentingan-kepentingan mereka.
 - k. Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan;
Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, cepat, mudah dan terjangkau.

Bagian Kedua
Tujuan Pelayanan
Pasal 5

Standar Operasional Prosedur Pengaduan Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan :

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. Mewujudkan pelayanan pengaduan yang cepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;

Bagian Ketiga
Sasaran Pelayanan
Pasal 6

Sasaran Standar Operasional Prosedur Pengaduan Pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu :

- a. Tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan;
- b. Terlaksananya kemudahan pelayanan pengaduan.

BAB IV
RUANG LINGKUP PENGADUAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Bagian Kesatu
Ruang Lingkup
Pasal 7

Ruang lingkup pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu meliputi :

- a. Pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Pelayanan pengaduan terhadap produk penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pembinaan penanaman modal;
- d. Pengawasan, pengendalian penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- e. Pengenaan sanksi administratif.

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan
Pasal 8

Jenis pengaduan penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai berikut :

1. Pengaduan terhadap penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
2. Pengaduan terhadap produk penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Bagian Ketiga
Tata Cara Penyampaian Pengaduan
Pasal 9

(1) Pengaduan Langsung :

- a. Pelapor/pengadu mendatangi petugas secara langsung;
- b. Pelapor/pengadu mengisi Buku Register Pengaduan;
- c. Pelapor/pengadu mengisi Formulir Pengaduan;
- d. Pelapor/pengadu melampirkan bukti identitas diri;
- e. Pelapor/pengadu menerima bukti pengaduan/laporan.

(2) Pengaduan Tidak Langsung :

- a. Pelapor/pengadu mengirimkan laporan secara tertulis melalui kotak saran;
- b. Pelapor/pengadu menyampaikan laporan melalui surat/email/media sosial lainnya;
- c. Pelapor/pengadu melampirkan bukti identitas diri.

BAB V

PERSYARATAN PENGADUAN

Bagian Kesatu **Umum** **Pasal 10**

- (1) Pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 harus memenuhi persyaratan :
 - a. Administrasi
 - b. Teknis
 - c. Yuridis dan
 - d. Waktu
- (2) Kepala DPMPTSP menetapkan persyaratan administrasi, teknis, yuridis, waktu pengaduan sebagaimana pada ayat (1) untuk masing-masing jenis pengaduan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua **Persyaratan Administrasi** **Pasal 11**

Persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (1) huruf a, adalah persyaratan yang diperlukan dalam pemenuhan aspek ketatausahaan sebagai dasar pelaporan yang dituangkan dalam formulir pengaduan.

Bagian Ketiga **Persyaratan Teknis** **Pasal 12**

- (1) Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf b, adalah persyaratan yang menunjang materi pelaporan;
- (2) Persyaratan teknis sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. Jenis, sifat dan karakteristik pelanggaran yang sesuai dengan pengaduan yang disampaikan; dan
 - b. Penyelenggaraan layanan, produk layanan serta dampak produk penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Bagian Keempat **Persyaratan Yuridis** **Pasal 13**

- (1) Persyaratan yuridis sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (1) huruf c, adalah persyaratan yang diperlukan dalam pemenuhan aspek keabsahan sebuah pengaduan;
- (2) Persyaratan yuridis sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi :
 - a. Kartu tanda penduduk atau identitas diri lainnya;
 - b. Surat-surat keterangan yang terkait;
 - c. Izin-izin yang terkait;
 - d. Pernyataan tertulis mengenai keberatan dari masyarakat yang terkena dampak usaha /kegiatan; dan
 - e. Dokumen hukum lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Persyaratan Waktu
Pasal 14

- (1) Persyaratan waktu sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (1) huruf d, adalah waktu yang diperlukan untuk menangani sebuah laporan.
- (2) Dalam hal penanganan pelaporan tidak terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan, maka akan diselesaikan sesuai waktu yang dibutuhkan.
- (3) Penanganan pengaduan paling lambat dimulai 7 (tujuh) hari setelah laporan pengaduan diterima.

BAB VI
TATA CARA PELAYANAN

Bagian Kesatu
Pelayanan Pengaduan Pelaksanaan Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Pasal 15

- (1) Pelayanan pengaduan dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) Pelayanan pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah pelayanan pengaduan yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini DPMPTSP kepada pihak lain secara tatap muka dan diadministrasikan sesuai ketentuan yang berlaku.
- (3) Pelayanan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah pelayanan pengaduan yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini DPMPTSP kepada pihak lain melalui perantara berupa surat, email dan media sosial lainnya yang diadministrasikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Bagian Kedua
Pelayanan Pengaduan Langsung dan
Pelayanan Pengaduan Tidak langsung
Pasal 16

- (1) DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan langsung dan pelayanan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 dilaksanakan secara elektronik dan manual sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan perkembangan teknologi informasi.
- (2) Dalam hal pelayanan pengaduan secara elektronik, DPMPTSP dapat menggunakan system aplikasi, persyaratan dan mekanisme dengan ketentuan tidak bertentangan dengan pasal 4 dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- (3) Penyesuaian system aplikasi, persyaratan dan mekanisme sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Terjadi perubahan regulasi pada Pemerintah Pusat dan/atau;
 - b. Terjadi perubahan regulasi pada Pemerintah Daerah.

BAB VII
PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Bagian Kesatu
Pelayanan Pengaduan Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Pasal 17

- (1) Tata cara pelayanan pengaduan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, dilaksanakan dengan tahapan :
- a. Penyampaian Pengaduan
 - b. Penerimaan Pengaduan
 - c. Inventarisasi Pengaduan
 - d. Verifikasi Berkas Pengaduan
 - e. Inventarisasi dan Validasi Berkas Pengaduan
 - f. Identifikasi Pengaduan
 - g. Koordinasi Dengan Bidang/Instansi Teknis Terkait
 - h. Pengalihan ke Instansi Teknis Terkait
 - i. Pemeriksaan Lapangan
 - j. Berita Acara Pemeriksaan Lapangan
 - k. Mediasi

Bagian Kedua
Tahapan Pelayanan Pengaduan Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Paragraf 1
Penyampaian Pengaduan
Pasal 18

Penyampaian pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dengan secara langsung atau tidak langsung/tertulis;

Paragraf 2
Penerimaan Pengaduan
Pasal 19

Penerimaan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dengan cara:

- (1) Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan mengisi formulir pengaduan;
- (2) Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung/tertulis akan dicatat dalam formulir pengaduan; dan
- (3) Semua jenis pengaduan dicatat dalam register pengaduan.
- (4) Setelah pengaduan dicatat dalam register pengaduan pengadu/pelapor akan menerima bukti pengaduan.

Paragraf 3
Inventarisasi Pengaduan
Pasal 20

Tahapan inventarisasi pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

- (1) Inventarisasi pengaduan dilakukan oleh petugas yang ditunjuk oleh Kepala DPMPSTSP;
- (2) Inventarisasi pengaduan dilakukan terhadap pengaduan yang diterima dengan cara mencatat pengaduan beserta dokumen pelengkapanya;

Paragraf 4
Verifikasi Berkas Pengaduan
Pasal 21

Tahapan verifikasi pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

- (1) Verifikasi berkas pengaduan dilakukan oleh petugas yang ditunjuk oleh Kepala DPMPSTSP;
- (2) Verifikasi dilakukan terhadap berkas pengaduan yang diterima secara langsung maupun tidak langsung;
- (3) Petugas verifikasi dapat meminta kelengkapan berkas sebagai bahan pertimbangan untuk tindakan selanjutnya.
- (4) Petugas verifikasi melakukan tugas verifikasi sesuai dengan urutan diterimanya pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Paragraf 5
Inventarisasi dan Validasi Berkas Pengaduan
Pasal 22

Inventarisasi berkas/dokumen/informasi pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

- (1) Inventarisasi dilakukan oleh Petugas;
- (2) Pada tahap ini Kepala Seksi:
 - a. Memeriksa kembali seluruh berkas;
 - b. Kepala Seksi wajib melakukan validasi berkas atas pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ;
 - c. Meminta kelengkapan berkas yang dibutuhkan; atau
- (3) Dalam hal pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu memerlukan kajian teknis dari bidang terkait, dokumen akan diteruskan kepada Tim Teknis atau petugas teknis terkait;
- (4) Dalam hal pengaduan pelaksanaan penanamn modal dan pelayanan terpadu satu pintu tidak memerlukan kajian teknis, dokumen diteruskan kepada Kepala Bidang.

Paragraf 6
Identifikasi Pengaduan
Pasal 23

Tahapan identifikasi pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

- (1) Identifikasi pengaduan dilakukan oleh Kepala Seksi yang membidangi pengaduan;
- (2) Identifikasi dilakukan terhadap pengaduan yang diterima secara langsung

maupun tidak langsung;

- (3) Identifikasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, dilakukan untuk memeriksa, meneliti, mempelajari pengaduan, kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang disertakan dengan dokumen yang ada;

Paragraf 7
Koordinasi Dengan Bidang/Instansi Teknis Terkait
Pasal 24

- (1) Kepala Bidang harus memeriksa kembali berkas pengaduan yang telah diverifikasi dan divalidasi oleh Kepala Seksi dan/atau Tim Teknis dan/atau Staf Teknis DPMPTSP.
- (2) Kepala Seksi Pengaduan membuat telaah teknis berdasarkan informasi dan masukan dari Kepala Seksi dan atau Tim Teknis tentang perlu tidaknya koordinasi dengan Bidang/Instansi teknis terkait.
- (3) Apabila diperlukan koordinasi dengan Instansi Teknis terkait Kepala Dinas menerbitkan surat untuk melakukan kerjasama teknis dimaksud.

Paragraf 8
Pengalihan Ke Instansi Teknis Terkait
Pasal 25

- (1) Kepala Bidang membuat telaah teknis berdasarkan informasi dan masukan dari Kepala Seksi dan atau Tim Teknis tentang kemungkinan pengalihan pengaduan ke Instansi Teknis lain yang relevan.
- (2) Apabila berdasarkan hasil kajian Kepala Seksi dan atau Tim Teknis dimungkinkan untuk pengalihan pengaduan ke Instansi Teknis lain, maka Kepala Dinas menerbitkan surat tentang pengalihan pengaduan dimaksud.
- (3) Dalam hal terjadi pengalihan pengaduan ke Instansi Teknis lain DPMPTSP menyampaikan pemberitahuan kepada pengadu/pelapor tentang pengalihan pengaduan dimaksud.

Paragraf 9
Pemeriksaan Lapangan
Pasal 26

- (1) Pemeriksaan lapangan adalah upaya untuk mendapatkan data dan informasi yang dilakukan dengan cara mendatangi lokasi tempat usaha/kegiatan.
- (2) Pemeriksaan lapangan dilakukan oleh tim yang terdiri dari Tim Teknis bidang terkait dan OPD teknis terkait.
- (3) Sumber data dan informasi harus dapat memberikan informasi secara maksimal.
- (4) Tim Teknis merekam data baik itu berupa informasi lisan, tertulis dan/atau gambar.
- (5) Data dan informasi yang didapat harus mendapat validasi dari para pihak yang hadir di lapangan.

Paragraf 10
Berita Acara Pemeriksaan Lapangan
Pasal 27

- (1) Berita Acara Pemeriksaan Lapangan adalah sebuah dokumen legalitas yang berisi catatan berupa data dan informasi untuk dijadikan sebagai bahan bukti suatu atau kegiatan tertentu.

- (2) Hasil pemeriksaan lapangan harus dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan Lapangan.
- (3) Berita Acara Pemeriksaan Lapangan harus memuat data dan informasi terkait subyek dan obyek yang diperiksa.
- (4) Berita Acara Pemeriksaan Lapangan harus ditandatangani oleh para pihak yang hadir di lapangan.

Paragraf 11
Mediasi
Pasal 28

- (1) Mediasi adalah upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak.
- (2) Penyelesaian konflik dengan cara mediasi dan diterima oleh para pihak harus dituangkan dalam Berita Acara Mediasi.
- (3) Penyelesaian konflik dengan cara mediasi yang dituangkan dalam Berita Acara Mediasi adalah sah dan berlaku bagi para pihak yang berkepentingan.
- (4) Berita Acara Mediasi ditandatangani oleh para pihak dan mediator dan diketahui oleh OPD teknis terkait.

BAB VIII
PEMBINAAN
Pasal 29

- (1) Bupati melakukan pembinaan terhadap proses penanganan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Pelaksanaan teknis pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Kepala DPMPTSP secara berkala dan/atau insidentil.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan secara melekat dan berjenjang oleh atasan langsung dan secara fungsional oleh aparat pengawasan fungsional

Pasal 30

Khusus kegiatan pembinaan terhadap penyelenggaraan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 29 ayat (1), dilaksanakan melalui :

- (1) Bimbingan, sosialisasi, workshop atau bimbingan teknis atau dialog mengenai ketentuan penyelenggaraan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- (2) Pemberian konsultasi pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- (3) Fasilitasi penyelesaian permasalahan yang dihadapi penanam modal dalam merealisasikan penanaman modalnya.

BAB IX

PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu

Pengawasan

Pasal 31

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada organisasi perangkat daerah terkait.
- (2) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara melekat dan berjenjang oleh atasan langsung dan secara fungsional oleh aparat pengawasan fungsional.
- (3) Kepala DPMPTSP melakukan evaluasi dan pengawasan administratif secara berkala dan/atau insidentil terhadap proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (4) DPMPTSP wajib melakukan pengawasan administratif terhadap ketaatan penanggung jawab penanam modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Hasil evaluasi dan pengawasan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dengan tembusan kepada Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah.

Pasal 32

- (1) Kepala DPMPTSP melakukan pengawasan administratif terhadap setiap pelaksanaan pengaduan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap laporan pelaksanaan pengaduan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan secara regular dan/atau insidentil yang dituangkan dalam berita acara hasil survey lapangan/peninjauan lapangan.

Pasal 33

- (1) Setiap dokumen pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, tembusannya wajib disampaikan kepada Organisasi Perangkat Daerah teknis terkait secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali pada awal bulan berikutnya untuk bahan pengawasan dan pengendalian oleh Organisasi Perangkat Daerah teknis terkait.
- (2) Pengawasan yang bersifat teknis setelah izin dan non izin diterbitkan oleh DPMPTSP dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah teknis sesuai tugas dan fungsinya.

**Bagian Kedua
Pengendalian
Pasal 34**

Pengendalian terhadap proses penyelenggaraan penanganan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara melekat dan berjenjang oleh atasan langsung dan secara fungsional oleh aparat pengawasan fungsional.

- (1) Kepala DPMPTSP melakukan pengendalian secara berkala dan atau insidentil terhadap proses penyelenggaraan penanganan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dan/atau secara insidentil dengan tembusan kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah teknis terkait.

**BAB X
PROSEDUR PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF**

**Bagian Kesatu
Pengenaan Sanksi Administratif
Pasal 35**

- (1) Dalam hal hasil kajian Tim Teknis yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah teknis terkait ditemukan adanya pelanggaran terhadap produk penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, maka Tim Teknis Organisasi Perangkat Daerah terkait menyampaikan rekomendasi kepada Kepala DPMPTSP untuk melakukan pengenaan sanksi administratif berupa :
 - a. Peringatan Tertulis;
 - b. Pembekuan Izin;
 - c. Pembatalan Izin;
 - d. Pencabutan Izin;
 - e. Penyegehan; dan
 - f. Pembongkaran.
- (2) Tata cara pengenaan sanksi administratif terhadap setiap pelanggaran berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua
Tahapan Pengenaan Sanksi Administratif**

**Paragraf 1
Peringatan Tertulis
Pasal 36**

- (1) Peringatan tertulis adalah sanksi yang dikenakan kepada penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan dalam hal penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan telah melakukan pelanggaran peraturan perundang-undangan dan persyaratan yang ditentukan setelah melalui proses penanganan penyelesaian pengaduan.
- (2) Peringatan tertulis diberikan dalam tiga tahap, yaitu Peringatan Kesatu, Peringatan Kedua dan Peringatan Ketiga dengan tenggat waktu masing-

masing 15 hari kalender.

- (3) Dalam peringatan tertulis harus mencantumkan identitas penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan, kronologi singkat kejadian, tempat dan waktu kejadian, tindakan yang sudah diambil dan masa waktu berlakunya peringatan dan tindakan yang akan diambil bila peringatan diabaikan.
- (4) Kepala DPMPTSP menyampaikan surat peringatan kepada penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan dengan tembusan kepada OPD terkait lainnya.

Paragraf 2
Pembekuan Izin
Pasal 37

- (1) Pembekuan Izin adalah sanksi yang berupa tindakan hukum untuk tidak memberlakukan sementara izin/kegiatan usaha yang berakibat pada berhentinya suatu usaha dan/atau kegiatan.
- (2) Pembekuan Izin dikenakan apabila telah melalui tahapan pemberian Peringatan Kesatu, Peringatan Kedua dan Peringatan Ketiga.
- (3) Kepala DPMPTSP menyampaikan surat Pembekuan Izin kepada penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan dengan tembusan kepada OPD terkait lainnya.

Paragraf 3
Pembatalan Izin
Pasal 38

- (1) Pembatalan Izin adalah tindakan hukum yang berupa pernyataan membatalkan izin yang sah karena tidak terpenuhinya sesuatu perbuatan, keadaan dan/atau persyaratan dalam proses penerbitannya.
- (2) Pembatalan izin dikenakan apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dan/atau pelanggaran terhadap persyaratan yang dibutuhkan untuk terbitnya suatu izin.
- (3) Kepala DPMPTSP menyampaikan surat Pembatalan Izin kepada penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan dengan tembusan kepada OPD terkait lainnya.

Paragraf 4
Pencabutan Izin
Pasal 39

- (1) Pencabutan Izin adalah tindakan hukum yang tidak memberlakukan secara tetap izin yang dimiliki, sehingga usaha dan/atau kegiatan berhenti secara permanen.
- (2) Pencabutan Izin dikenakan apabila penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan telah menerima Pembekuan Izin dan mengabaikan ketentuan seperti pada Pasal 37 ayat (2).
- (3) Kepala DPMPTSP menyampaikan surat Pencabutan Izin kepada penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan dengan tembusan kepada OPD terkait lainnya.

Paragraf 5
Penyegelan
Pasal 40

- (1) Penyegelan adalah tindakan menempelkan kertas segel pada tempat atau ruangan tertentu atau barang bergerak dan/atau barang tidak bergerak yang

- dimiliki sehingga usaha dan/atau kegiatan berhenti sebagian.
- (2) Penyegehan dilakukan apabila tempat atau ruangan tertentu atau barang bergerak dan/atau barang tidak bergerak adalah bagian dari obyek yang dipermasalahkan dengan maksud mengamankan dan agar tidak dapat digunakan.
 - (3) Kepala DPMPTSP menyampaikan surat permohonan Penyegehan kepada OPD teknis dengan tembusan kepada OPD terkait lainnya.

Paragraf 6
Pembongkaran
Pasal 41

- (1) Pembongkaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan membongkar bangunan/struktur bangunan, sarana prasarana atau komponen barang lainnya, sebagian atau seluruhnya dengan cara yang terkontrol.
- (2) Pembongkaran dan/atau kajian teknis dilakukan oleh OPD teknis terkait sesuai ketentuan yang berlaku.
- (3) Pembongkaran dapat dilakukan oleh pemilik setelah dilakukan kajian oleh OPD teknis.
- (4) DPMPTSP sebagai OPD teknis penerbit izin menyiapkan Surat Keputusan Bupati tentang penetapan pembongkaran setelah terlebih dahulu menerima hasil kajian teknis pembongkaran dari OPD teknis.
- (5) Pembongkaran bangunan gedung dalam praktiknya harus berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2012.

BAB XI
PERAN SERTA MASYARAKAT
Pasal 42

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas luasnya untuk berperan serta dalam hal pelayanan pengaduan terhadap pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Peran serta dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Melakukan pengawasan untuk peningkatan pelayanan pengaduan;
 - b. Memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka peningkatan pelayanan; dan
 - c. Menyampaikan informasi berkenaan dengan produk dan kinerja penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

BAB XII
KETERBUKAAN INFORMASI
Pasal 43

- (1) DPMPTSP menyediakan informasi publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat;
 - a. Informasi persyaratan, prosedur, tata cara dan waktu pelayanan pengaduan;
 - b. Informasi penelusuran posisi dokumen pada setiap proses pelayanan pengaduan;
 - c. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan; dan
 - d. Maklumat pelayanan terpadu satu pintu.

- (2) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud ayat (1), dilaksanakan oleh DPMPTSP sesuai tugas dan fungsinya.

BAB XIII
EVALUASI
Pasal 44

- (1) Kepala DPMPTSP wajib melakukan evaluasi pelayanan penanganan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kepada masyarakat melalui penelitian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan penelitian SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan secara berkala kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan apabila diperlukan dapat disampaikan kepada masyarakat melalui media.

BAB XIV
PELAPORAN
Pasal 45

- (1) Kepala DPMPTSP wajib membuat laporan setiap bulan paling lambat minggu kedua bulan berikutnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah tentang penyelenggaraan penanganan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara manual atau elektronik.

BAB XV
BENTUK DAN JENIS FORMAT DOKUMEN
Pasal 46

Bentuk dan jenis format pengaduan dan lain-lain dibuat sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini, dan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan tentang tata naskah dinas dan peraturan perundang-undangan lainnya.

BAB XVI
PEMBIAYAAN
Pasal 47

- (1) Penyelenggaraan penanganan pelaksanaan pelayanan pengaduan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini, dibebankan pada APBD.
- (2) Pelaksanaan pelayanan pengaduan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu tidak dipungut biaya.

BAB XVII
KETENTUAN LAIN-LAIN
Pasal 48

- (1) Dalam hal Kepala DPMPTSP berhalangan dibuktikan dengan bukti tertulis dari Pejabat yang berwenang.
- (2) Dalam hal Kepala DPMPTSP berhalangan lebih dari 7 (tujuh) hari kerja, maka Bupati menunjuk pejabat penandatanganan berkas-berkas penanganan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XVIII
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 49

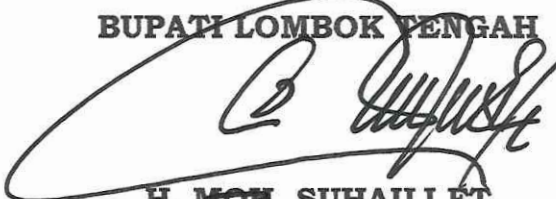
- (1) DPMPTSP wajib mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak diundangkan.
- (2) Proses pelayanan pengaduan yang sedang berjalan dan dalam proses sebelum Peraturan Bupati ini diundangkan, tetap diproses berdasarkan ketentuan yang berlaku sebelumnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Tengah.
- (3) Proses pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan oleh DPMPTSP sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

BAB XIX
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 50

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

Ditetapkan di Praya,
Pada tanggal, 14 Juni 2019

BUPATI LOMBOK TENGAH


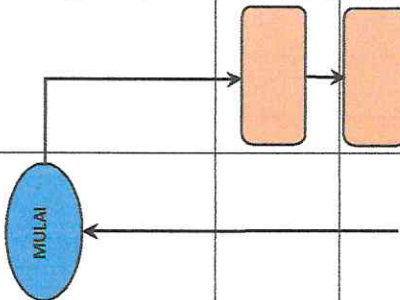
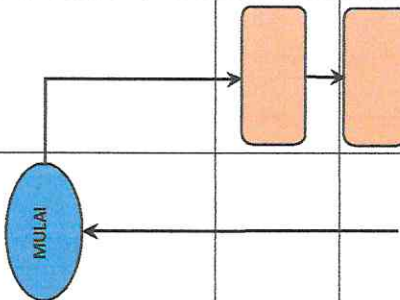
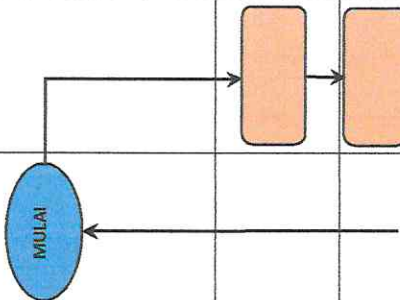

H. MOH. SUHAILI FT.

Diundangkan di Praya
pada tanggal, 2019
SEKRETARIS DAERAH,
KABUPATEN LOMBOK TENGAH

H. NURSIAH

BERITA DAERAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH TAHUN 2019 NOMOR

BAGAN ALUR (FLOW CHART)
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN PELAKSANAAN
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

<div></div> <div>PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</div>										Nomor SOP : Nama SOP : Tanggal : Pembuatan : Tanggal Revisi : Tanggal Efektif : Disahkan oleh : : PENGADUAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU									
										H. MOH. SUHAILI, F.T.									
										KUALIFIKASI PELAKSANAAN									
1. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lombok Tengah. 2. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung. 3. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 80 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Tengah. 4. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.										1. Memiliki kemampuan teknis pelayanan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. 2. Memahami regulasi terkait pelayanan pengaduan pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. 3. Memiliki kewenangan. 4. Memiliki komitmen dan integritas.									
										PERALATAN									
1. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 36 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Lombok Tengah. 2. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.										1. Komputer. 2. Printer. 3. Koneksi Internet. 4. Alat Tulis Kantor.									
NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				KETERANGAN								
		PELAPOR	JFU	KASI PENGADUAN	KABID/KASI TERKAIT	KABID DALDU	KADIS	DINAS TERKAIT	KELENGKAPAN	WAKTU		KELUARAN							
1	Penyampaian pengaduan : - Langsung - Tidak langsung									- Surat pengaduan - Media elektronik - Media cetak - Telepon - SMS - Sosial Media - Penyampaian langsung - Identitas	15 menit	- Pengaduan - Keluhan - Keberatan							
2	Penerimaan Pengaduan : - Mencatat pengaduan di Buku Register - Mengisi Formulir Pengaduan - Merekam Identitas - Menyerahkan Tanda Bukti Pengaduan									- Alat tulis - Alat rekam	15 menit	- Buku Register - Formulir Pengaduan - Fotokopi Identitas - Bukti Pengaduan							
3	Inventarisasi pengaduan : - Menginventarisir pengaduan dan dokumen pelengkapnya									- Alat tulis - Dokumen	15 menit	- Pengaduan - Dokumen pelengkap							

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		PELAPOR	JFU	KASI PENGADUAN	KABID/KASI TERKAIT	KABID DALDU	DINAS TERKAIT	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	KELUARAN	
4	Verifikasi berkas pengaduan : - Memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas - Meminta kelengkapan berkas	↑ TIDAK	LENGKAP ?	↓ YA	↓				- Berkas - Arsip Dokumen	15 menit	Dokumen	
5	Inventarisasi dan validasi berkas pengaduan : - Menginventarisir berkas pengaduan - Melakukan validasi			↓	↓				- Alat tulis - Arsip Dokumen	30 menit	Validitas dokumen	
6	Identifikasi pengaduan : Memeriksa, meneliti, mempelajari pengaduan, kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang disertakan dengan dokumen yang ada			↓	↓				- Alat tulis - Arsip Dokumen	60 menit	Pengaduan lengkap	
7	Koordinasi dengan bidang/OPD teknis terkait : - Membuat telaah teknis tentang perlu tidaknya koordinasi dengan Bidang/Instansi teknis terkait - Memberikan surat untuk melakukan koordinasi teknis			PERLU ? TIDAK	↓ YA				- Alat tulis - Arsip Dokumen	60 menit	- Telaah teknis - Surat Koordinasi	
8	Pengalihan ke OPD teknis terkait : - Membuat telaah teknis berdasarkan informasi dan masukan dari Kepala Seksi dan atau Tim Teknis - Memberikan surat tentang pengalihan pengaduan - Menyampaikan pemberitahuan kepada pengaduan/pelapor				↓ YA				- Alat tulis - Arsip Dokumen	60 menit	- Telaah teknis - Surat Pengalihan	
9	Pemeriksaan lapangan : - Tim dan OPD Teknis mengunjungi lokasi - Mencari informasi lisan, tulisan dan gambar								- Alat tulis - Dokumen - Alat rekam	1 hari kerja	Data dan informasi	
10	Berita Acara Pemeriksaan : Mencatat data dan informasi yang diperoleh di lapangan untuk dijadikan sebagai bahan bukti suatu atau kegiatan tertentu			↓					- Alat tulis - Dokumen - Gambar/foto	60 menit	Berita Acara Pemeriksaan Lapangan	
11	Mediasi : - Menyelesaikan konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak - Hasil mediasi dituangkan dalam Berita Acara Mediasi dan ditandatangani oleh para pihak			↓					- Alat tulis - Dokumen - Alat rekam	2 hari kerja	Berita Acara Pemeriksaan Lapangan	
	Sanksi administratif peringatan/teguran : Dikenakan kepada penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan dalam hal penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan telah melakukan pelanggaran peraturan perundang-undangan dan persyaratan yang ditentukan setelah melalui proses penanganan penyelesaian pengaduan								- Alat tulis - Dokumen	1 hari kerja	Surat Peringatan/ teguran	
12	Laporan : Membuat laporan hasil dan menyampaikan kepada pelapor dan pihak-pihak terkait								- Alat tulis - Dokumen	1 hari kerja	Laporan	
13	Pengarsipan		SELESAI						- Dokumen	15 menit	Arsip	