



SALINAN

BUPATI POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT

PERATURAN BUPATI POLEWALI MANDAR
NOMOR 7 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI POLEWALI MANDAR

Menimbang : 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 Polewali Mandar agar pelayanannya menjadi cepat, mudah, sederhana, transparan dan bertanggungjawab, maka dipandang perlu adanya mekanisme dan tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

- Mengingat :
1. 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);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 3. Undang-Undang 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);
 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 40);
9. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal;
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan terpadu Daerah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 56 Tahun 2014 tentang Penyusunan Standar Pelayanan;
17. Permendagri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomen klatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota;
18. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016 Nomor 12);

19. Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar (Berita Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017 Nomor 8);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Polewali Mandar .
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.
3. Bupati adalah Bupati Polewali Mandar.
4. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan 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.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan serta Lembaga lainnya yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan.
6. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah merupakan Lembaga sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sektor Penanaman Modal dan 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 dan / atau pengaduan kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
9. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang berlaku merupakan bukti legalitas yang menyatakan sah dan / atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha dan / atau kegiatan tertentu.

10. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan 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. Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya disingkat PTSP adalah Perangkat Pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan pengambilan formulir sampai ke tahap 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 usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan atau berurutan.
20. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
21. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan untuk mengolah pengaduan.
22. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun masyarakat baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
23. 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.
24. Sarana Pengaduan adalah fasilitas dan tempat atau ruangan serta segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
 25. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh permohonan untuk memperoleh surat izin yang besarnya ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar.
 26. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, dan penilaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 27. Pengawasan fungsional adalah penerbitan atau pemeriksaan yang dilakukan oleh badan-badan pemeriksa teknis terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai Peraturan Perundang-Undangan.
 28. Pengawasan Masyarakat adalah kontrol sosial yang dilakukan oleh masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
 29. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat (SKRD) adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi yang terutang.
 30. Ekspose adalah Rapat dimana Pemohon memberikan pemaparan atas rencana kegiatan yang akan dilaksanakan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2) Tujuan dari peraturan Bupati ini adalah menjadi pedoman bersama bagi DPMPTSP dan SKPD Teknis terkait untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

BAB III

PEDOMAN DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu

Pedoman

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 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) SKRD ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP sesuai dengan kewenangannya.
- (4) Penandatanganan surat izin dan non izin ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (5) Penandatanganan izin dan non izin sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan secara elektronik.
- (6) 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 DPMPTSP sesuai dengan kewenangannya.
- (7) Dokumen Perizinan dan Non Perizinan hanya dapat diterbitkan dan/atau ditolak penerbitannya oleh DPMPTSP setelah memperoleh Rekomendasi persetujuan/penolakan penerbitan dari SKPD Teknis.
- (8) Dokumen sebagaimana yang dimaksud pada ayat (7) dikecualikan untuk Izin Penanaman Modal.
- (9) Izin Penanaman Modal sebagaimana yang dimaksud pada ayat (8) dapat diterbitkan atau ditolak berdasarkan hasil kesimpulan rapat Ekspose.

Bagian kedua

Tata Cara

Pasal 4

- (1) Prosedur dan tata cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan meliputi :
 - a. permohonan Pelayanan dan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan melalui DPMPTSP;
 - b. pemohon dapat memperoleh Formulir permohonan melalui Loker Informasi DPMPTSP;
 - c. permohonan dapat diajukan pada Loker Pendaftaran jika Formulir telah diisi dan semua persyaratan lengkap sesuai ketentuan pada Standar Pelayanan;
 - d. petugas Loker menerima Permohonan yang lengkap dan memberi tanda bukti terima kepada pemohon;
 - e. dokumen permohonan setelah di Verifikasi oleh *Back Office* Bidang Pelayanan akan diteruskan pada Tim Teknis;
 - f. tim Teknis sebagaimana yang dimaksud pada Huruf (e) segera melaksanakan survey lapangan dan membuat BAPL serta Nota Hitung bagi Izin yang dikenakan Retribusi;
 - g. BAPL (Berita Acara Peninjauan Lapangan) dan Nota Hitung sebagaimana yang dimaksud pada Huruf f sebagai dasar dalam menerbitkan Rekomendasi Teknis oleh SKPD Teknis;
 - h. rekomendasi Teknis sebagaimana yang dimaksud pada Huruf g sebagai dasar DPMPTSP menerbitkan Perizinan dan Non Perizinan;

- i. DPMPTSP memberikan Informasi kepada Pemohon mengenai persetujuan atau Penolakan Penerbitan Izin;
 - j. apabila penerbitan izin ditolak maka surat penolakan dan berkas permohonan akan dikembalikan pada pemohon melalui petugas Loker pada DPMPTSP;
 - k. apabila Izin disetujui SKPD Teknis maka DPMPTSP segera menerbitkan SKRD bagi izin yang dikenakan Retribusi;
 - l. penetapan SKRD sebagaimana pada Huruf l ditetapkan perhitungan Nota Hitung dan / atau ketentuan lain yang diatur dalam ketentuan Perundang-Undangan;
 - m. pemohon mengambil SKRD dengan memperlihatkan bukti penerimaan berkas permohonan di Loker Penyerahan;
 - n. surat Ketetapan Retribusi Daerah sebagai dasar untuk membayar retribusi melalui Bank;
 - o. resi Pembayaran retribusi sebagai dasar mengambil Dokumen Perizinan dan Non Perizinan pada Loker penyerahan; dan
 - p. perizinan dan Non Perizinan yang tidak dikenakan Retribusi Daerah, maka dapat diambil dengan memperlihatkan bukti penerimaan berkas permohonan pada petugas loket.
- (2) Tahapan proses tata cara penerbitan izin Penanaman Modal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Ayat (6) meliputi :
- a. mengajukan permohonan ke DPMPTSP melalui Loker pendaftaran;
 - b. permohonan yang sudah lengkap diterima di Loker Pelayanan dan memberikan bukti penerimaan berkas pada pemohon;
 - c. tim Teknis bersama SKPD Teknis melakukan Survey lapangan;
 - d. pemohon melakukan Ekspose dengan dihadiri Tim Teknis dan SKPD Teknis;
 - e. kegiatan Ekspose difasilitasi oleh DPMPTSP;
 - f. hasil Kesimpulan rapat Ekspose merupakan dasar dalam menindaklanjuti penerbitan Izin Penanaman Modal;
 - g. jika Permohonan izin diterima maka segera didaftarkan melalui SPIPISE;
 - h. dokumen Izin diserahkan pada pemohon setelah terdaftar melalui SPIPISE.
 - i. jika Permohonan pemohon tidak dapat diterima maka berkas permohonan segera dikembalikan pada pemohon dengan memberikan alasan penolakan; dan

BAB IV

PENOLAKAN PENERBITAN DAN PENCABUTAN IZIN

Bagian Kesatu

Penolakan Penerbitan Izin dan Non Perizinan

Pasal 5

- (1) Permohonan Izin dan non perizinan dapat ditolak penerbitannya oleh DPMPTSP apabila :
 - a. jenis kegiatan yang akan dilakukan tidak sesuai dengan berkas permohonan yang diajukan oleh Pemohon;
 - b. kelengkapan persyaratan administrasi yang diajukan terbukti tidak lengkap dan / atau tidak benar; atau
 - c. tidak memenuhi persyaratan berdasarkan hasil peninjauan lapangan oleh tim teknis.
- (2) Hasil peninjauan lapangan oleh tim teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal (1) huruf c disampaikan secara tertulis dalam BAPL kepada DPMPTSP bersama Dokumen permohonan untuk disampaikan kepada pemohon melalui loket informasi.
- (3) Hasil kesimpulan Rapat Ekspose bagi Izin Penanaman Modal merupakan dasar atas penolakan Penerbitan Izin.

Bagian Kedua

Pencabutan Izin

Pasal 6

- (1) Izin dan non perizinan dapat dicabut apabila :
 - a. permintaan dari pemilik izin dan non perizinan;
 - b. izin yang dimiliki tidak sesuai dengan jenis kegiatan yang dilakukan; dan
 - c. terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan Peraturan Perundang undangan.
- (2) Pencabutan izin dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c, 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 diterimanya surat dimaksud.
- (3) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berakhir dan belum ada tindakan nyata dari pemilik izin maka, SKPD teknis terkait merekomendasikan kepada DPMPTSP untuk menerbitkan keputusan pencabutan izin.
- (4) Pencabutan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c, dapat dicabut tanpa surat peringatan apabila jenis kegiatan yang dilakukan membahayakan kepentingan umum dan lingkungan di Kabupaten Polewali Mandar.
- (5) Pencabutan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan untuk Izin Penanaman Modal.
- (6) Pencabutan Izin Penanaman Modal dilaksanakan sendiri oleh DPMPTSP sesuai ketentuan Perundang-Undangan.

BAB V
PERUBAHAN DAN PENGGANTIAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu

Perubahan

Pasal 7

- (1) Badan usaha dan/atau perorangan yang telah mendapatkan izin melakukan perubahan kegiatan usaha, nama, alamat, dan/atau penanggung jawab, wajib melakukan perubahan surat izin yang diajukan kepada DPMPTSP.
- (2) Tata cara permohonan surat Izin sama dengan tata cara permohonan Perizinan dan Non Perizinan.
- (3) Persyaratan Permohonan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) diatur dalam Standar Pelayanan (SP) yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kedua

Penggantian

Pasal 8

- (1) Apabila surat Izin yang bersangkutan hilang atau rusak, dapat diajukan permohonan penggantian kepada DPMPTSP sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Tata Cara permohonan penggantian surat izin sama dengan Tata cara Permohonan Perizinan dan Non Perizinan.
- (3) Persyaratan Permohonan Penggantian Surat izin sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) diatur dalam Standar Pelayanan (SP) yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VI

**FORMULIR, REKOMENDASI,
DAN FORMAT IZIN**

Pasal 9

- (1) Formulir, rekomendasi, format izin dan persyaratan izin, serta format pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan.
- (2) Ketentuan sebagaimana pada ayat (1) lebih lanjut diatur dengan keputusan Bupati.

BAB VII

PENGADUAN

Bagian Kesatu

Tata Cara Pengaduan

Pasal 10

- (1) Setiap orang dapat melakukan pengaduan melalui loket layanan melalui *elektronik* atau pengaduan yang telah disediakan oleh DPMPTSP.

- (2) Setiap orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengisi format aduan pada loket pengaduan yang telah disiapkan lalu didaftarkan pada loket Pengaduan.
- (3) Layanan pengaduan dapat memberikan jawaban langsung dan atau sesuai rekomendasi Tim Teknis, jika jenis aduannya dibutuhkan survei lapangan.
- (4) Prosedur Layanan Pengaduan di atur lebih lanjut dalam Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedural (SOP) yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian kedua
Klasifikasi Pengaduan
Pasal 11

- (1) Klasifikasi pengaduan terbagi atas 3 (tiga) kelompok berdasarkan tindakan penanganannya, yaitu:
 - a. pengaduan ringan jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan bisa ditangani dan diselesaikan langsung petugas di loket pengaduan;
 - b. pengaduan sedang jenis pengaduan yang bersifat administrasi atau teknis yang memerlukan penanganan dan penyelesaian oleh tim penanganan pengaduan atau kondisi dimana pelapor menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang diberikan di loket pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a; atau
 - c. pengaduan berat jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan teknis yang dalam penanganannya harus melibatkan pihak terkait diluar kewenangan DPMPTSP atau kondisi dimana pelapor menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang telah diberikan oleh Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b.
- (2) Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Tata Cara Prosedur Penanganan Pengaduan
Pasal 12

- (1) Tata cara penanganan pengaduan terdiri dari :
 - a. pengaduan secara langsung kepada DPMPTSP, yaitu pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui loket pengaduan; dan
 - b. pengaduan secara tidak langsung kepada penyelenggara, yaitu melalui :
 1. kotak pengaduan;
 2. surat; dan
 3. teknologi informasi melalui Aplikasi Masiga dan *website* www.DPMPTSP.Polmankab.go.id.
- (2) Waktu penyelesaian pengaduan diatur lebih lanjut dengan SP yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VIII

PEMBINAAN, PENGAWASAN DAN EVALUASI

Pasal 13

- (1) Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan Pelayanan Perizinan dan non Perizinan pada DPMPTSP dilakukan oleh Tim Terpadu yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Evaluasi pelaksanaan perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP dilakukan dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Capaian Standar Operasional Prosedural (SOP) secara berkala minimal 2 (dua) kali setahun.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Polewali
pada tanggal 12 Februari 2018
BUPATI POLEWALI MANDAR

ttd

ANDI IBRAHIM MASDAR

Diundangkan di Polewali
pada tanggal 13 Februari 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR,

ttd

ISMAIL,AM

BERITA DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2018 NOMOR 7.

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Polewali 14 Februari 2018

KEPALA BAGIAN HUKUM DAN
PERUNDANG-UNDANGAN


Drs. RIJALUL GAIB, MM
Pangkat : Pembina TK. I
NIP ETDA : 196707271994031017