



**SALINAN**

**BUPATI PROBOLINGGO  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO**

**NOMOR : 33 TAHUN 2018**

**TENTANG**

**STANDAR PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PROBOLINGGO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PROBOLINGGO,**

- Menimbang : a. Bahwa pelayanan publik merupakan salah satu indikator untuk mengukur pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. Bahwa pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo harus dilaksanakan secara sistematis, terarah dan terpadu dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat;
- c. Bahwa keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik perlu dikelola secara baik dengan mengedepankan prinsip akurasi, transparan dan tanggungjawab;
- d. Bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga terwujud pemerintahan yang bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- e. Bahwa pemberdayaan masyarakat dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggara Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku harus dilakukan dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;

- f. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, c, d dan e di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
  3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;
  4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
  5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
  7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
  11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 13 Tahun 2015 tentang Bangunan Gedung;
16. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo;
17. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo.

### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATUAN BUPATI TENTANG STANDAR PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PROBOLINGGO

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah, adalah Kabupaten Probolinggo.
2. Pemerintah Daerah, adalah Pemerintah Kabupaten Probolinggo.
3. Bupati, adalah Bupati Probolinggo.

4. Perangkat Daerah, adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP, adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo.
6. Kepala Dinas, adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo.
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 penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan perusahaan penyelenggara pelayanan publik serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah.
9. Standar Pelayanan, adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
10. Sistem Informasi, adalah mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang dikelolanya.
11. 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.
12. Prosedur, adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
13. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP, adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada Perangkat Daerah yang bersangkutan.

14. Tim Teknis, adalah Tim yang dibentuk melalui Keputusan Bupati yang terdiri dari unsur-unsur Perangkat Daerah terkait yang bertugas melaksanakan pemeriksaan lapangan, pembahasan teknis dan memberikan rekomendasi/pertimbangan mengenai sesuatu perizinan kepada Kepala Dinas.
15. Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan, adalah Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan yang mempunyai tugas merumuskan dan melakukan pengumpulan dalam pengolahan data, pengendalian, penyusunan statistik dan dokumentasi perizinan serta pengaduan masyarakat dan penyuluhan perizinan.
16. Kepala Seksi Data Monitoring Evaluasi dan Pelaporan, adalah Kepala Seksi Data Monitoring Evaluasi dan Pelaporan yang mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan data pelaksanaan dan pelaporan perizinan.
17. Kepala Seksi Penanganan Pengaduan dan Penyuluhan, adalah Kepala Seksi Penanganan Pengaduan dan Penyuluhan yang mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan penanganan pengaduan dan penyuluhan.
18. Costumer Service, adalah unit pertama penerima layanan, informasi dan pengaduan publik atas pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan penanaman modal dan perizinan di DPMPTSP.
19. Forum Komunikasi dan Kemitraan Pengembangan Ekonomi Lokal Partisipatif yang selanjutnya disingkat FKK-PELP, adalah forum masyarakat yang terdiri dari gabungan para pengusaha multi sektor, baik secara perorangan ataupun lembaga dan pemerintah, yang berkedudukan di daerah.
20. Divisi Kelembagaan FKK-PELP, adalah divisi yang terlibat dalam kebijakan publik pada DPMPTSP.
21. Pemohon, adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik terkait dengan penanaman modal dan perijinan, baik masyarakat sebagai warga negara, penduduk sebagai orang perseorangan, maupun badan hukum lembaga atau instansi yang melakukan pengaduan yang berdomisili di daerah kepada DPMPTSP.
22. Keluhan, adalah laporan lisan dan/atau tertulis yang berisi pertanyaan, sanggahan, ketidakpuasan, penemuan bukti dan/isu indikasi penyimpangan pelayanan publik, khususnya pelayanan perijinan bagi masyarakat.
23. Pengaduan Masyarakat, adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan perijinan yang disampaikan oleh masyarakat kepada DPMPTSP, berupa sumbangan pikiran, sasaran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

24. Penyaluran, adalah suatu kegiatan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh DPMPPTSP untuk meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, menyangkut tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB II

### ASAS DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Asas prosedur pelayanan penanganan pengaduan meliputi :

- a. kepastian hukum;
- b. keterbukaan;
- c. partisipatif;
- d. akuntabilitas;
- e. kepentingan umum;
- f. efektifitas dan efisiensi;
- g. profesionalisme;
- h. kerahasiaan;
- i. obyektifitas;
- j. kesamaan hak dan kewajiban.

#### Pasal 3

Tujuan prosedur pelayanan penanganan pengaduan adalah :

- a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
- c. memberdayakan pengaduan masyarakat dengan melibatkan masyarakat yang tergabung dalam Divisi Kelembagaan FKK-PELP sebagai mitra sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

## BAB III

## PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

## Pasal 4

Prosedur pelayanan penanganan pengaduan, meliputi :

- a. pengaduan langsung ;
- b. pengaduan tidak langsung.

## Pasal 5

- (1) Pengaduan Langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a meliputi :
  - a. pengaduan melalui Costumer Service Pelaporan Pengaduan;
  - b. pengaduan melauai Telepon.
- (2) Pengaduan Tidak Langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi :
  - a. pengaduan tertulis melalui kotak saran dan pengaduan;
  - b. pengaduan melalui media cetak atau elektronik.

## Pasal 6

- (1) Prosedur pelayanan penanganan pengaduan ditangani oleh Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan.
- (2) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. mengklasifikasikan pengaduan;
  - b. mendelegasikan wewenang penanganan pengaduan.

## BAB III

## SUMBER, PENATAUSAHAAN DAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

## Bagian Kesatu

## Sumber Pengaduan

## Pasal 7

Pengaduan bersumber dari :

- a. Lembaga-Lembaga Negara;
- b. Badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah;
- c. Badan Hukum;
- d. Partai Politik;
- e. Organisasi Masyarakat;
- f. Media Masa;
- g. Perorangan.

Bagian Kedua  
Penatausahaan Pengaduan  
Pasal 8

Penatausahaan Pengaduan, meliputi :

a. Pencatatan

1. Data Pengaduan;
2. Identitas Pelapor;
3. Identitas terlapor;
4. Lokasi Kejadian.

b. Penelaahan

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah, sebagai berikut :
  - Penyalahgunaan Wewenang;
  - Pelayanan Masyarakat;
  - Korupsi/Pungli;
  - Kepegawaian/Ketenagakerjaan;
  - Pertanahan/Perumahan;
  - Hukum/Peradilan dan HAM;
  - Tatalaksana/Regulasi ;
  - Lingkungan Hidup;
  - Umum.
2. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan meliputi :
  - Merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - Meneliti dokumen dan atau informasi terkait dengan materi pengaduan yang baru diterima;
  - Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
3. Hasil Penelaahan pengaduan masyarakat, dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu :
  - Berkadar Pengawasan atau memerlukan survey;
  - Tidak Berkadar Pengawasan atau tidak memerlukan survey.



c. Penyaluran

1. Penyaluran adalah suatu kegiatan penanganan pengaduan yang dilakukan DPMPTSP untuk meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, menyangkut tindakan korektif dan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Mekanisme penyaluran pengaduan diproses berdasarkan jenjang kewenangan serta tanggungjawab di Pemerintahan Daerah;
3. Permasalahan berkaitan dengan tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh aparat penegak hukum atau penyelenggara Pemerintah, mendapat perhatian serta meresahkan masyarakat dan/atau menyangkut kerugian negara paling sedikit Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah), penyalurannya disampaikan kepada Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) instansi terlapor agar dapat segera ditindaklanjuti, dengan tembusan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi dan Instansi Pemerintah terkait;
4. Instansi atau unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat wajib merahasiakan identitas pelapor, apabila dalam proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, maka dapat meminta identitas pelapor;
5. Jika terjadi kesalahan alamat dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka instansi penerimanya wajib mengembalikan seluruh berkas pengaduan kepada orang/instansi yang mengirim.

d. Pengarsipan

1. Penataan dokumen/pengarsipan dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman, mempermudah dan mempercepat pencarian dokumen pengaduan;
2. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
3. Permintaan informasi pengaduan dari pihak lain (perorangan, LSM, Media) dapat diberikan data penanganan pengaduan.

Bagian Ketiga  
Standar Pelayanan Pengaduan  
Pasal 9

Standar Pelayanan pengaduan sekurang-kurangnya memuat :

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur Pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan;
- g. Pengawasan Intern;
- h. Produk Pelayanan;
- i. Jaminan Pelayanan.

BAB IV

PENANGANAN PENGADUAN DAN ALUR MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Penanganan Pengaduan

Pasal 10

- (1) Penanganan pengaduan terkait dengan perizinan ditangani oleh DPMPTSP.
- (2) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang berwenang menangani adalah :
  - a. Bupati;
  - b. Kepala Dinas;
  - c. Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan;
  - d. Tim Teknis Perijinan;
  - e. Costumer Service Pelayanan Pengaduan;
  - f. Divisi Kelembagaan FKK-PELP.
- (3) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu :
  - a. Pengaduan Ringan
    1. Pengaduan Ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya;
    2. Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Kepala Seksi Penanganan Pengaduan dan Penyuluhan serta Divisi Kelembagaan FKK-PELP.

b. Pengaduan Sedang

1. Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh dampak lingkungan berupa udara, getaran, bau dan bising yang disebabkan oleh proses produksi atau usaha;
2. Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan, Tim Teknis Perijinan dan Divisi Kelembagaan FKK-PELP.

c. Pengaduan Berat

1. Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh dampak lingkungan berupa udara, getaran, bau dan bising yang disebabkan oleh proses produksi atau usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang;
2. Penyelesaian tindakan penanganan tidak hanya dilakukan oleh Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan, Tim Teknis Perijinan serta Divisi Kelembagaan FKK PELP, tapi juga memerlukan kewenangan Bupati yang hasilnya akan disampaikan oleh Kepala Dinas kepada pemohon.

## Bagian Kedua

### Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan

#### Pasal 11

- (1) Alur mekanisme penanganan pengaduan terdiri dari :
  - a. Pengaduan ringan;
  - b. Pengaduan sedang;
  - c. Pengaduan berat.
- (2) Alur mekanisme penanganan pengaduan ringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu :
  - a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan perijinan, melalui Divisi Kelembagaan FKK PELP atau kepada customer service baik secara langsung maupun tidak langsung;
  - b. Costumer service Pelayana Pengaduan menyediakan buku tamu dan memberikan form pengaduan serta mengarahkan pemohon kepada seksi pendataan dan pelaporan;
  - c. Seksi Penanganan Pengaduan dan Penyuluhan melakukan penelaahan dan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal DPMPSTSP dengan melibatkan partisipasi masyarakat, yang diwakili oleh Divisi Kelembagaan FKK-PELP;
  - d. Penanganan Pengaduan Ringan tidak berkadar pengawasan;

- e. Setelah penanganan pengaduan selesai, Seksi Penanganan Pengaduan dan Penyuluhan memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan jawaban penanganan pengaduan kepada pemohon.
  - f. Seksi Penanganan Pengaduan dan Penyuluhan melakukan pengarsipan.
- (3) Alur mekanisme penanganan pengaduan sedang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu :
- a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan perijinan, melalui Divisi Kelembagaan FKK-PELP atau kepada customer service baik secara langsung maupun tidak langsung;
  - b. Costumer service Pelayanan Pengaduan menyediakan buku tamu dan memberikan form pengaduan serta mengarahkan pemohon kepada seksi pendataan dan pelaporan;
  - c. Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan melakukan penelaahan dengan menganalisa data form serta melaporkan hasil analisa kepada Kepala Dinas, kemudian melakukan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal DPMPTSP dengan melibatkan Kepala Dinas dan partisipasi masyarakat, yang diwakili oleh Divisi Kelembagaan FKK-PELP serta Tim Teknis Perijinan yang bersangkutan.
  - d. Penanganan Pengaduan Sederhana berkeadilan pengawasan;
  - e. Kepala Seksi Data Monitoring Evaluasi dan Pelaporan serta Tim Teknis Penanganan Pengaduan melakukan survey lapangan dan melakukan analisa serta melaporkan hasil analisa survey kepada Kepala Dinas;
  - f. Kepala Dinas bersama Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan serta Tim Teknis Penanganan Pengaduan kemudian mengambil tindakan atas hasil analisa survey;
  - g. Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan serta Tim Teknis Penanganan Pengaduan kemudian memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan jawaban penanganan pengaduan kepada pemohon.
  - h. Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan melakukan pengarsipan.
- (4) Alur mekanisme penanganan pengaduan berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu :
- a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan perijinan, melalui Divisi Kelembagaan FKK-PELP atau kepada customer service baik secara langsung maupun tidak langsung;
  - b. Costumer service Pelayanan Pengaduan menyediakan buku tamu dan memberikan form pengaduan serta mengarahkan pemohon kepada Bidang Data pelaporan dan Pengaduan;

- c. Bidang Data pelaporan dan Pengaduan melakukan penelaahan dengan menganalisa data form serta melaporkan hasil analisa kepada Kepala Dinas, kemudian melakukan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal dengan melibatkan Kepala Dinas dan partisipasi masyarakat, yang diwakili oleh Divisi Kelembagaan FKK-PELP serta Tim Teknis Penanganan Pengaduan yang bersangkutan;
- d. Penanganan Pengaduan berat berkadar pengawasan;
- e. Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan serta Tim Teknis Penanganan Pengaduan melakukan survey lapangan dan melakukan analisa hasil survey serta melaporkan hasil kepada Bupati;
- f. Bupati menerima laporan dan mengambil tindakan serta menyampaikan hasil penyelesaian tindakan kepada Kepala Dinas;
- g. Kepala Dinas kemudian memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan jawaban penanganan pengaduan kepada pemohon;
- h. Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan melakukan pengarsipan.

## BAB V

### PELAPORAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

#### Bagian Kesatu

#### Pelaporan

#### Pasal 12

Laporan jawaban penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf e dan ayat (4) huruf g dibuat dalam bentuk tertulis yang memuat :

- a. Sumber pengaduan;
- b. Materi pengaduan;
- c. Fakta yang ditemukan;
- d. Analisis;
- e. Kesimpulan; dan
- f. Saran.

#### Bagian Kedua

#### Penyelesaian Sengketa

#### Pasal 13

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh DPMPTSP dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

BAB VI  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 14

Alur mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), Form Pengaduan Pasal 11 ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) huruf b serta Sistematika Laporan Jawaban Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

BAB VII  
PEMBIAYAAN

Pasal 15

Segala biaya yang timbul berkaitan dengan pelaksanaan peraturan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Probolinggo.

BAB VIII  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 16

Dengan berlakunya peraturan ini, maka Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 37 Tahun 2012 tentang Standar Prosedur Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Probolinggo  
Pada tanggal 17 Mei 2018

**Pj. BUPATI PROBOLINGGO**

ttd

**R. TJAHO WIDODO, SH.M.Hum**

Diundangkan di Probolinggo  
Pada tanggal 18 Mei 2018

**SEKRETARIS DAERAH**

ttd

**SOEPARWIYONO, SH, MH**

Pembina Utama Muda

NIP. 19621225 198508 1 002

BERITA DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO TAHUN 2018 NOMOR 33 SERI G1

Disalin sesuai dengan aslinya :

a.n. SEKRETARIS DAERAH

Asisten Administrasi Pemerintahan dan Kesra

u.p.

KEPALA BAGIAN HUKUM

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'SITI MU'ALIMAH', written over the printed name below.

**SITI MU'ALIMAH, SH. M. Hum.**

Pembina Tingkat I

NIP. 19630619 199303 2 003

**ALUR MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN, FORM PENGADUAN DAN  
SISTEMATIKA LAPORAN JAWABAN PENANGANAN PENGADUAN**

**A. ALUR MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN**

1. PENGADUAN RINGAN

PEMOHON	CUSTOMER SERVICE PELAYANAN PENGADUAN	KASI PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYULUHAN	WAKTU
<p>Melakukan complain dan mengisi buku tamu</p> <p>Pemohon mendapatkan hasil / pengaduannya tertangani</p>	<p>Menyerahkan Form Pengaduan kepada pelapor dan mengarahkan pada Kasi Pendataan dan Pelaporan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyeleksi Form Pengaduan</li> <li>2. Koordinasi Internal DPMPSTP</li> <li>3. Penanganan Pengaduan</li> <li>4. Memberikan Informasi</li> </ol>	<p>Maksimal 5 hari kerja</p>



## 2. PENGADUAN SEDANG

PEMOHON	CUSTOMER SERVICE PELAYANAN PENGADUAN	KABID DATA PELAPORAN DAN PENGADUAN	TIM TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN KABID DATA PELAPORAN DAN PENGADUAN	WAKTU
<p>Melakukan komplain dan mengisi buku tamu</p> <p>Pemohon mendapatkan hasil /pengaduannya tertangani</p>	<p>Menyerahkan Form Pengaduan dan mengarahkan pada Kasi Pendataan dan Pelaporan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyeleksi Pengaduan</li> <li>2. Analisa Pengaduan dari Form</li> <li>3. Laport Pimpinan</li> <li>4. Koordinasi Internal</li> <li>5. Koordinasi Tim Teknis yang bersangkutan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika diperlukan Survey Lapangan</li> <li>2. Analisa dan membuat keputusan</li> <li>3. Laport Pimpinan</li> <li>4. Pengambilan Tindakan</li> </ol>	<p>Maksimal 25 hari kerja</p>

## 3. PENGADUAN BERAT

PEMOHON	CUSTOMER SERVICE PELAYANAN PENGADUAN	KABID DATA PELAPORAN DAN PENGADUAN	TIM TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN DATA PELAPORAN DAN PENGADUAN	BUPATI	KEPALA DINAS	WAKTU
<p>Melakukan komplain dan mengisi buku tamu</p>	<p>Menyerahkan Form Pengaduan dan mengarahkan pada Kasi Pendataan dan Pelaporan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyeleksi Form Pengaduan</li> <li>2. Analisa Pengaduan dari Form</li> <li>3. Laport Pimpinan</li> <li>4. Koordinasi Internal</li> <li>5. Koordinasi tim teknis yang bersangkutan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Lapangan</li> <li>2. Analisa Hasil Survey</li> <li>3. Melaporkan kepada Bupati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima Laporan</li> <li>2. Penyelesaian Tindakan</li> <li>3. Menyampaikan ke DPMPTSP</li> </ol>	<p>Menyampaikan ke pemohon</p>	<p>Maksimal 60 hari</p>

**B. FORM PENGADUAN MASYARAKAT**

No. Resi Pengaduan					
Kode Masalah	:	1. Penyalahgunaan Wewenang	4. Kepegawaian/Ketenagakerjaan	7. Tatalaksana/Regulasi	
	:	2. Pelayanan Masyarakat	5. Pertanahan/Perumahan	8. Lingkungan Hidup	
	:	3. Korupsi/Pungli	6. Hukum/Peradilan/HAM	9. Umum	
1. Identitas Pelapor			2. Identitas Terlapor		
Nama	:		Nama	:	
No KTP	:		No KTP	:	
L/P	:		L/P	:	
Alamat	:		Alamat	:	
RT/RW	:		RT/RW	:	
Desa/Kelurahan	:		Desa/Kelurahan	:	
Kecamatan	:		Kecamatan	:	
Kabupaten	:		Kabupaten	:	
Pekerjaan	:		Pekerjaan	:	
Masalah Pengaduan	:				
Lokasi Pengaduan	:				
Dokumen Penunjang Pengaduan	:				

Pelapor

(.....)

Probolinggo, .....Tahun.....  
Penerima Laporan

(.....)

**C. SISTEMATIKA LAPORAN JAWABAN PENANGANAN PENGADUAN**

BAB I : Ringkasan Hasil Pemeriksaan

BAB II : Uraian Hasil pemeriksaan

I. UMUM

A. Dasar Pemeriksaan

B. Waktu Pemeriksaan

C. Susunan Tim Pemeriksa

D. Narasumber

E. Obyek Pemeriksaan

II. SUMBER PENGADUAN

III. MATERI PENGADUAN

IV. FAKTA YANG DITEMUKAN

V. ANALISIS

BAB III : Kesimpulan

BAB IV : Saran

LAMPIRAN :

1.....

2.....

3.....

Probolinggo, ..... Tahun.....

Tim Pemeriksa:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

(.....)

Mengetahui :

Kepala DPMPTSP Kabupaten Probolinggo

**Pj. BUPATI PROBOLINGGO**

**R. TJAHO WIDODO, SH.M.Hum**

