



**BUPATI SIDENRENG RAPPANG  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**PERATURAN BUPATI SIDENRENG RAPPANG  
NOMOR 02 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**BUPATI SIDENRENG RAPPANG,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka kejelasan dan kepastian hukum operasional pengaduan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang maka perlu menetapkan standar operasional prosedur pelayanan pengaduan perizinan yang akan menjadi pedoman dalam penyelenggaraan perizinan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4048);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

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 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
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 beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 51), Tambahan Lembaran Daerah Nomor 51;
13. Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Penanaman Modal Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang (Berita Daerah Tahun 2017 Nomor 1);

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG.**

#### **BAB I KETENTUAN UMUM**

##### **Pasal 1**

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sidenreng Rappang.



2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Sidenreng Rappang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang;
5. SKPD terkait adalah satuan kerja perangkat daerah yang sesuai dengan kewenangan urusan pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan;
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.
7. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau langsung mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang tidak memenuhi standar pelayanan atau tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha kegiatan tertentu, dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
9. Petugas pelayanan adalah pegawai di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang yang secara teknis dan administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung menangani pengaduan perizinan.
10. Tim Fasilitas Pengaduan adalah tim kerja yang terdiri dari Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan dalam memberikan solusi atau melakukan koordinasi dengan SKPD terkait dalam menangani pengaduan perizinan.
11. Pelayanan pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan, dan pelaporan.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang secara langsung, melalui telepon, sms, email, website.
13. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman bagi Aparatur Pemerintah yang berhubungan secara langsung dengan publik maupun sebagai penunjang penyelenggaraan aktivitas di lingkungan pemerintah sesuai dengan aturan dan kewenangan yang berlaku;

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Pasal 2**

Maksud penetapan standar operasional prosedur ini adalah untuk menciptakan suatu panduan yang seragam, sistematis, jelas dan pasti bagi penyelenggara pelayanan pengaduan dan juga menjadi sumber informasi bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan perizinan.

### **Pasal 3**

- (1) Tujuan penetapan standar operasional prosedur ini adalah agar pengaduan perizinan dapat ditangani secara efektif dan efisien;
- (2) Agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas akan tata cara penyampaian pengaduan dan tindak lanjutnya sehingga menjadi kontrol sosial terhadap pelayanan perizinan;



- (3) Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), bebas korupsi kolusi dan nepotisme (KKN).

### **BAB III JENIS PENGADUAN PERIZINAN**

#### **Pasal 4**

- (1) Pengaduan Perizinan, terdiri dari :
- a. Pengaduan Administrasi;
  - b. Pengaduan teknis;
- (2) Pengaduan Administrasi adalah pengaduan yang meliputi pemberitahuan secara langsung atau tidak langsung mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang tidak memenuhi standar pelayanan baik dari segi waktu pelayanan atau perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dianggap tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- (3) Pengaduan teknis adalah pemberitahuan secara langsung atau tidak langsung mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang tidak memenuhi standar pelayanan atas perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dianggap tidak sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga diperlukan verifikasi di lapangan untuk menyelesaikan aduan tersebut.

### **BAB IV MEKANISME DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN PERIZINAN**

#### **Bagian Pertama MEKANISME PENGADUAN PERIZINAN**

#### **Pasal 5**

Mekanisme pengaduan perizinan meliputi :

- a. Pengaduan langsung di ruang pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jalan Harapan Baru Blok A Nomor 5 Kompleks SKPD Kabupaten Sidenreng Rappang dengan mengisi formulir pengaduan.
- b. Melalui telepon dengan nomor 0811466355.
- c. *Short message service* (sms) di nomor 08114552477
- d. *E-mail* di [ptsp\\_sidrap@yahoo.com](mailto:ptsp_sidrap@yahoo.com)
- e. Pengaduan melalui *website* resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang di <http://si-idaperizinan.sidrapkab.go.id/>

#### **Bagian Kedua STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN PERIZINAN**

#### **Pasal 6**

- (1) Standar Operasional Prosedur Pengaduan administrasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) huruf a adalah sebagai berikut :
- a. Pelapor menyampaikan aduan langsung di ruang pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan sebagaimana dalam lampiran II Peraturan ini;

- b. Petugas pelayanan mendaftarkan dan memberi bukti pengaduan ke pelapor kemudian laporan diteruskan ke Tim Fasilitas Pengaduan untuk ditindak lanjuti;
  - c. Tim Fasilitas Pengaduan menganalisis dan mengklasifikasi berkas pengaduan masyarakat;
  - d. Tim Fasilitas Pengaduan memberi jawaban ke petugas pelayanan;
  - e. Petugas pelayanan menyampaikan jawaban ke pelapor, jika puas maka pelapor langsung menandatangani pernyataan dan aduan dianggap selesai;
- (2) Standar Operasional Prosedur Pengaduan teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) huruf b adalah sebagai berikut:
- a. Pelapor menyampaikan aduan langsung di ruang pengaduan dengan mengisi formulir dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan;
  - b. Petugas pelayanan mendaftarkan dan memberi bukti pengaduan ke pelapor kemudian laporan diteruskan ke Tim Fasilitas Pengaduan untuk ditindak lanjuti;
  - c. Tim Fasilitas pengaduan menganalisis berkas pengaduan;
  - d. Tim Fasilitas pengaduan melakukan koordinasi dan verifikasi di lapangan dengan SKPD terkait;
  - e. Setelah melakukan verifikasi, Tim Fasilitas mengeluarkan rekomendasi ke petugas pelayanan untuk segera ditindak lanjuti;
  - f. Petugas pelayanan menghubungi dan memberikan jawaban ke pelapor, jika puas maka pelapor langsung menandatangani pernyataan dan aduan dianggap selesai. Jika tidak puas maka aduan akan diteruskan ke Ombudsman setelah memenuhi syarat

#### **Pasal 7**

Standar Operasional Prosedur Pengaduan melalui telepon adalah sebagai berikut:

- a. Pelapor menghubungi nomor 0811466355
- b. Aduan diterima oleh petugas telepon (*call centre*)
- c. Petugas telepon (*call centre*) menyampaikan laporan pengaduan ke Petugas Pelayanan Pengaduan
- d. Petugas Pelayanan mendaftarkan pengaduan
- e. Petugas pelayanan kemudian meneruskan ke Tim Fasilitas Pengaduan untuk ditindaklanjuti
- f. Tim Fasilitas Pengaduan menganalisis dan mengklasifikasi pengaduan
- g. Jika termasuk pengaduan teknis maka Tim Fasilitas pengaduan melakukan koordinasi dan verifikasi di lapangan dengan SKPD terkait selama beberapa hari
- h. Setelah melakukan verifikasi, Tim Fasilitas Pengaduan mengeluarkan rekomendasi ke petugas pelayanan untuk segera ditindak lanjuti;
- i. Petugas Pelayanan menelepon pelapor untuk memberi jawaban ke dan aduan dianggap selesai

#### **Pasal 8**

Standar Operasional Prosedur Pengaduan melalui sms adalah sebagai berikut :

- a. Pesan pengaduan yang telah diketik (sms) dikirim ke nomor 08114552477
- b. Pesan yang masuk akan diterima oleh admin website;
- c. Admin website meneruskan isi pesan ke Petugas Pelayanan Pengaduan;
- d. Petugas Pelayanan mendaftarkan pengaduan kemudian meneruskan ke Tim Fasilitas Pengaduan untuk ditindaklanjuti;
- e. Tim Fasilitas Pengaduan menganalisis dan mengklasifikasi pengaduan;



- f. Jika termasuk pengaduan teknis maka Tim Fasilitas pengaduan melakukan koordinasi dan verifikasi di lapangan dengan SKPD terkait selama beberapa hari;
- g. Setelah melakukan verifikasi, Tim Fasilitas Pengaduan mengeluarkan rekomendasi ke petugas pelayanan untuk segera ditindak lanjuti;
- h. Tim Fasilitas Pengaduan memberi jawaban ke petugas pelayanan;
- i. Petugas pelayanan mengirim jawaban ke nomor handphone pelapor, dan aduan dianggap selesai;


#### **Pasal 9**

Standar Operasional Prosedur Pengaduan melalui e-mail adalah sebagai berikut:

- a. Pengaduan melalui e-mail dikirim ke [ptsp\\_sidrap@yahoo.com](mailto:ptsp_sidrap@yahoo.com)
- b. Pesan yang masuk akan diterima oleh admin website;
- c. Admin website meneruskan isi pesan ke Petugas Pelayanan;
- d. Petugas pelayanan kemudian meneruskan ke Tim Fasilitas Pengaduan untuk ditindaklanjuti;
- e. Tim Fasilitas Pengaduan menganalisis dan mengklasifikasi pengaduan;
- f. Jika termasuk pengaduan teknis maka Tim Fasilitas pengaduan melakukan koordinasi dan verifikasi di lapangan dengan SKPD terkait selama beberapa hari;
- g. Setelah melakukan verifikasi, Tim Fasilitas Pengaduan mengeluarkan rekomendasi ke petugas pelayanan untuk segera ditindak lanjuti;
- h. Tim Fasilitas Pengaduan memberi jawaban ke petugas pelayanan;
- i. Petugas pelayanan mengirim jawaban ke nomor handphone pelapor, dan aduan dianggap selesai;

#### **Pasal 10**

Standar Operasional Prosedur Pengaduan melalui *website* adalah sebagai berikut:

- a. Pelapor terlebih dahulu membuka situs resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang di situs <http://si-idaperizinan.sidrapkab.go.id/>;
- b. Klik ikon pengaduan online;
- c. Pelapor mengisi formulir pengaduan ;
- d. Setelah diisi lengkap, kirim pengaduan dengan mengklik [kirim aduan];
- e. Pengaduan yang telah dikirim akan diterima oleh admin website;
- f. Admin website meneruskan isi pengaduan ke Petugas Pelayanan Pengaduan;
- g. Petugas pelayanan Pengaduan kemudian meneruskan ke Tim Pelayanan Pengaduan untuk ditindak lanjuti;
- h. Tim Fasilitas Pengaduan menganalisa dan mengklasifikasi pengaduan;
- i. Jika termasuk pengaduan teknis maka Tim Fasilitas pengaduan melakukan koordinasi dan verifikasi di lapangan dengan SKPD terkait selama beberapa hari;
- j. Setelah melakukan verifikasi, Tim Fasilitas Pengaduan mengeluarkan rekomendasi ke petugas pelayanan untuk segera ditindak lanjuti;
- k. Tim Fasilitas Pengaduan memberi jawaban ke petugas layanan;
- l. Petugas pelayanan meneruskan jawaban ke admin website;
- m. Admin website mengupload jawaban untuk pelapor ke situs; <http://si-idaperizinan.sidrapkab.go.id/> dan aduan dianggap selesai. 

**BAB V**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 11**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

VERIFIKASI	PARAF
KEPALA DINAS	
SEKRETARIS	
BID. PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN	
SEKSI PENGADUAN DAN PELAPORAN LAYANAN	
SEKSI KEBIJAKAN DAN ADVOKASI LAYANAN	

Ditetapkan di Pangkajene Sidenreng  
Pada tanggal 4 Januari 2017

**BUPATI SIDENRENG RAPPANG,**

  
**RUSDI MASSE**

Diundangkan di Pangkajene  
Pada tanggal 4 Januari 2017

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG,**

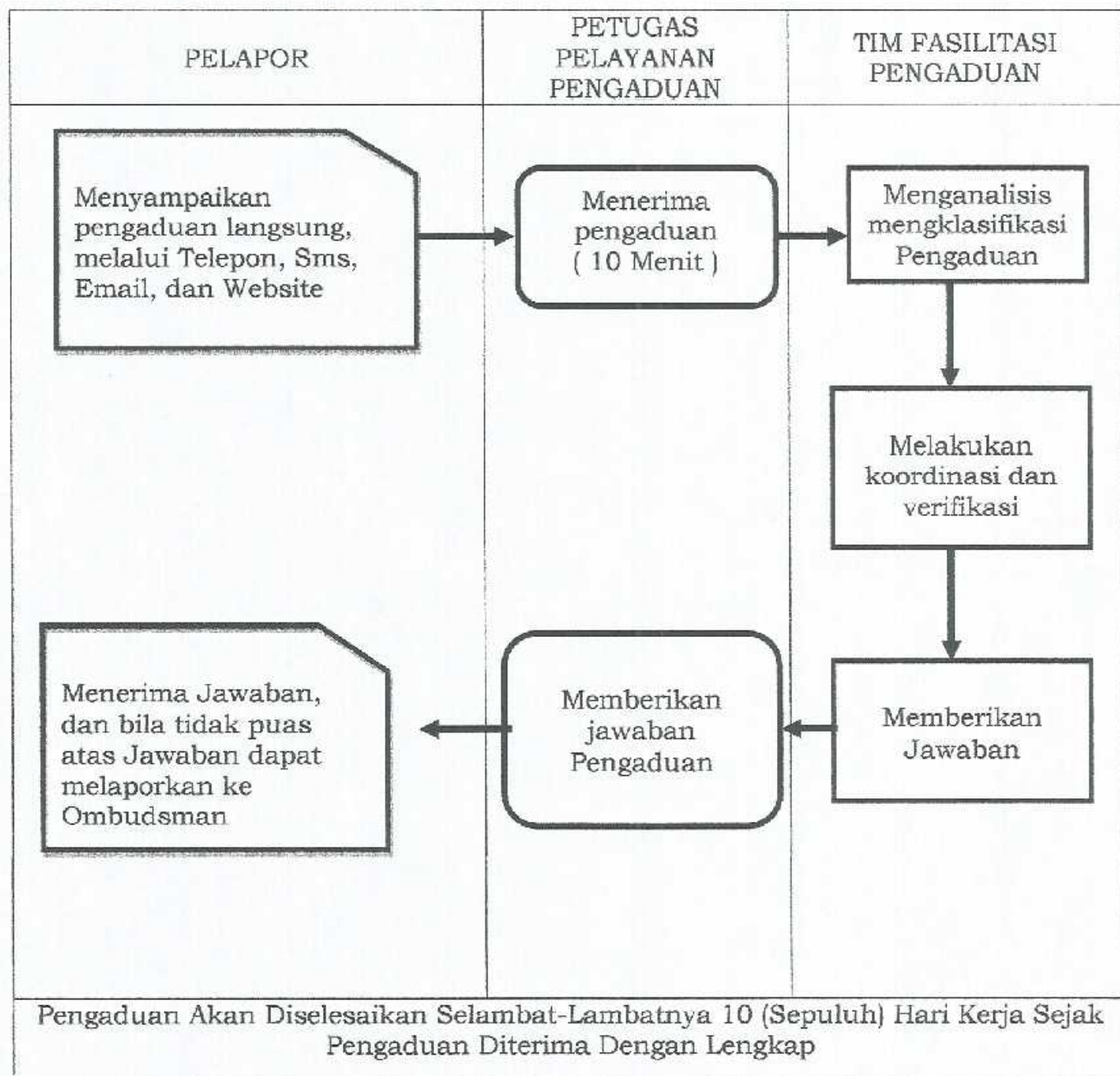
  
**RUSLAN**

BERITA DAERAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG TAHUN 2017 NOMOR ..02



LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI SIDENRENG RAPPANG  
 NOMOR : 02 TAHUN 2017  
 TANGGAL : 4 Januari 2017

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN  
 PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG



VERIFIKASI	PARAF
KEPALA DINAS	
SEKRETARIS	
BIDAN PENGADUAN PENGADUAN DAN PELAPORAN	
SEKSI PENGADUAN DAN PELAPORAN LAYANAN	
SEKSI KEBIJAKAN DAN ADVOKASI LAYANAN	

BUPATI SIDENRENG RAPPANG

  
 RUSDI MASSE



LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI SIDENRENG RAPPANG

NOMOR : 02 TAHUN 2017

TANGGAL : 4 Januari 2017

Pangkajene Sidenreng,

Kepada

Yth Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Sidenreng  
Rappang  
Di,

Pangkajene Sidenreng

Perihal : Pengaduan .....

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : .....

Lahir / Umur : .....

Pendidikan : .....

Pekerjaan : .....

No Handphone : .....

Alamat : .....

Status Laporan : ☐ Perorangan ☐ Lembaga ☐ Instansi ☐ Organisasi

Alamat Lembaga / Instansi / Organisasi : .....

Bidang kerja/Kegiatan : .....

Dengan ini menyampaikan Hal / Masalah pengaduan yakni :

--

☐ Lampiran Bukti :

Demikian hal/masalah yang kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Pelapor,

ttd

( Nama )

VERIFIKASI	PARAF
KEPALA DINAS	
SEKRETARIS	
BID. PENGADUAN, MEDIASIAN DAN PELAPORAN LAYANAN	
SEKSI PENGADUAN DAN PELAPORAN LAYANAN	
SEKSI KEBIJAKAN DAN ADVOKASI LAYANAN	

BUPATI SIDENRENG RAPPANG

  
RUSDI MASSE