



WALIKOTA BANJAR

PERATURAN WALIKOTA BANJAR NOMOR 65 TAHUN 2009

TENTANG

MEKANISME PENGADUAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU DI KOTA BANJAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

WALIKOTA BANJAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan Perijinan yang cepat, efisien dan transparan, maka perlu adanya sarana dan prasarana pengaduan yang terpadu;
- b. bahwa untuk kelancaran kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka dipandang perlu adanya Mekanisme Pengaduan pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu di Kota Banjar yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Banjar di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4246);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548) sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Kep/M.Pan/07/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah;
 10. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Kota Banjar (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2008 Nomor 7);
 11. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Banjar (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2008 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjar 11).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG MEKANISME PENGADUAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU DI KOTA BANJAR.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota Banjar ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Banjar.
3. Walikota adalah Walikota Banjar.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Banjar.
5. Pejabat adalah Pegawai yang diberi tugas tertentu dibidang penyuluhan dan pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu yang selanjutnya disebut BPPMPT adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar.
7. Kepala Badan adalah Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan perijinan baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, maupun badan hukum.
9. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat.
10. Pengaduan adalah Pemberitahuan yang menginformasikan ketidaksesuaian / ketidakpuasan antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

BAB II MEKANISME PENGADUAN

Pasal 2

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui :

- a. Surat, kepada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar atau Email : bpmpt_kota banjar@ymail.com
- b. Telepon, kepada Petugas Penerima Pengaduan Bidang Penyuluhan dan Pengaduan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar.
- c. Kotak Saran di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar.
- d. Lisan, langsung ke Petugas Pengaduan Bidang Penyuluhan dan Pengaduan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar.

BAB III SARANA DAN PRASARANA

Pasal 3

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar menyediakan sarana dan prasarana kantor yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan pengaduan, meliputi :

- a. Telepon / Fax (0265)742585
- b. Kotak saran
- c. Ruang pengaduan
- d. Ruang rapat
- e. Jaringan Internet

BAB IV PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar wajib menyediakan Petugas Penerima Pengaduan yang berfungsi menerima dan menampung pengaduan atas pelayanan perijinan yang telah diberikan pada masyarakat.

Pasal 5

- (1). Pengaduan yang disampaikan secara lisan atau melalui telepon secara langsung disampaikan kepada petugas penerima pengaduan dengan menyebutkan identitas yang mengadukan.
- (2). Pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat dapat disampaikan langsung kepada petugas pengaduan atau ke kotak saran yang tersedia untuk disampaikan kepada Kasubag Umum dan diberi bukti resi penerimaan dengan tercatat nomor registrasi.
- (3). Pengaduan akan ditindak lanjuti apabila ada identitas dari pihak yang mengadukan.
- (4). Pengaduan tersebut diatas kemudian disampaikan kepada Kepala Badan untuk diketahui dan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dan sifat pengaduan.
- (5). Pengaduan yang bisa ditangani secara langsung oleh petugas pengaduan akan mendapatkan penjelasan atas pengaduan yang disampaikan.
- (6). Penanganan pengaduan yang ditangani bidang penyuluhan dan pengaduan bila diperlukan kajian dapat bersama sama dengan Tim Teknis Pelayanan Perijinan Terpadu untuk melakukan analisa penyebab (studi kasus).

- (7). Tahap selanjutnya dalam rangka proses penyelesaian masalah Bidang Penyuluhan dan Pengaduan bersama-sama dengan Tim Teknis Pelayanan Perijinan Terpadu akan melakukan verifikasi dan membuat berita acara hasil kajian di lapangan.
- (8). Tahap terakhir membuat laporan sebagai jawaban atas pengaduan yang merasa kurang puas dalam pelayanan perijinan yang diterima.
- (9). Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar wajib menindaklanjuti semua pengaduan masyarakat secara tepat dan cepat menyelesaikan masalah untuk mencapai kepuasan masyarakat khususnya pemohon ijin.

B A B V
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 6

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Walikota ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur kemudian.

Pasal 7

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjar.

Ditetapkan di Banjar
pada tanggal 6 Juli 2009
WALIKOTA BANJAR,

ttd

H. HERMAN SUTRISNO.

Diundangkan di Banjar
pada tanggal 6 Juli 2009
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJAR

ttd

R. SODIKIN,
BERITA DAERAH KOTA BANJAR TAHUN 2009 NOMOR 65 SERIE

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAKOR HUKUM DAN ORGANISASI,



WAWAN SETIawan, S.H., M.Si
NIP. 19701052003121007