



SALINAN

BUPATI SUKOHARJO
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI SUKOHARJO
NOMOR 21 TAHUN 2019

TENTANG
INTEGRASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUKOHARJO.

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik dibidang perizinan dan nonperizinan merupakan salah satu indikator untuk mengukur pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik yang dilaksanakan secara sistematis, terarah dan terpadu dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat serta pengaduan masyarakat;
- b. bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo perlu dikelola secara baik dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Integrasi Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

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 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. 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 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);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
11. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 236);
17. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukoharjo (Berita Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2016 Nomor 50);
18. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 32 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo (Berita Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2017 Nomor 33);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG INTEGRASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUKOHARJO.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sukoharjo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Bupati adalah Bupati Sukoharjo.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Dinas PM dan PTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo.
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Kepala Dinas PM dan PTSP Kabupaten Sukoharjo.
6. Integrasi adalah sebuah sistem yang mengalami pembauran yang menjadi suatu kesatuan yang utuh.
7. Pengaduan adalah pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintahan, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan atau pengaduan.
8. Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan dan tindak lanjut dan pengarsipan.
9. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Pelapor adalah semua pihak yang menyampaikan pengaduan.
12. Terlapor adalah perseorangan atau badan hukum yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman dalam memberikan kepastian hukum dalam Integrasi penanganan pengaduan perizinan dan nonperizinan pada Dinas PM dan PTSP.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah mewujudkan Integrasi penanganan pengaduan perizinan dan nonperizinan dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini adalah:

- a. kriteria pengaduan;
- b. manfaat dan prinsip pengaduan;
- c. penatausahaan pengaduan; dan
- d. prosedur penanganan pengaduan.

BAB IV

KRITERIA PENGADUAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 4

Pengaduan yang dilayani Dinas PM dan PTSP adalah Penanganan Pengaduan terhadap perizinan dan nonperizinan yang kewenangannya didelegasikan kepada Kepala Dinas PM dan PTSP.

Bagian Kedua
Kriteria Pengaduan
Pasal 5

Kriteria Pengaduan yang ditangani oleh Dinas PM dan PTSP meliputi:

- a. obyektif;
- b. identitas pelapor jelas;
- c. bersifat membangun; dan
- d. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyalahgunaan izin yang tidak sesuai peruntukannya dan kesalahan yang dilakukan oleh pengusaha.

Bagian Ketiga
Jenis Pengaduan
Pasal 6

Jenis pengaduan meliputi:

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

Pasal 7

- (1) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a adalah Pengaduan dengan cara pelapor datang langsung ke Dinas PM dan PTSP.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan formulir pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b adalah pengaduan dengan cara pelapor tidak hadir secara langsung ke Dinas PM dan PTSP melalui surat dan media elektronik.

BAB V

MANFAAT DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Manfaat penanganan pengaduan antara lain:
 - a. alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja; dan
 - b. sumber informasi yang bermanfaat bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan yaitu :
 - a. Obyektifitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan.
 - b. Koordinasi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antara pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
 - c. Efektifitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
 - d. Akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.
 - e. Transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan tindak lanjutnya.

BAB VI
PENATAUSAHAAN PENGADUAN

Pasal 9

Setiap pengaduan yang diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilakukan:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan; dan
- d. pengarsipan.

Pasal 10

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 pada huruf a meliputi:
 - a. Data surat Pengaduan;
 - b. identitas pelapor;
 - c. identitas terlapor
 - d. lokasi kejadian; dan
 - e. pokok masalah pengaduan.
- (2) Data surat pengaduan atau formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
 - a. Nomor Agenda;
 - b. Tanggal agenda;
 - c. Tanggal surat pengaduan; dan
 - d. Perihal atau masalah.
- (3) Identitas Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
 - a. Nama;
 - b. Alamat; dan
 - c. Pekerjaan.
- (4) Identitas terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi :
 - a. Nama;

- b. Jabatan; dan
 - c. Alamat.
- (5) Lokasi kejadian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d meliputi :
- a. Jalan/RT/RW;
 - b. Desa; dan
 - c. Kecamatan.
- (6) Pokok masalah pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah pokok masalah yang diadukan.

Pasal 11

Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b adalah:

- a. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan sesuai jenis masalah.
- b. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan sebagai berikut
 - 1. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - 2. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - 3. memeriksa dokumen/informasi yang ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
 - 4. merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Pasal 12

Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c terdiri dari :

- a. Terhadap Pelapor :
 - 1. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka Dinas PM dan PTSP Kabupaten Sukoharjo menyampaikan informasi tersebut kepada Pelapor.

2. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka Dinas PM dan PTSP menyampaikan ucapan terimakasih kepada Pelapor.
 3. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan Dinas PM dan PTSP berkewajiban melindungi pelapor.
- b. Terhadap Terlapor :
1. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka Dinas PM dan PTSP segera mengembalikan nama baik terlapor.
 2. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka Dinas PM dan PTSP segera mengambil tindakan sesuai dengan prosedur ketentuan yang berlaku.

Pasal 13

Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat penemuan kembali dokumen apabila sewaktu-waktu diperlukan.

BAB VII

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 14

Penanganan Pengaduan dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. koordinasi;
- b. pengecekan lokasi; dan
- c. pemberian jawaban Pengaduan.

Pasal 15

- (1) Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan, koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a dilaksanakan dengan mengadakan rapat koordinasi.
- (2) Dinas PM dan PTSP melaksanakan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan Perangkat Daerah terkait.

Pasal 16

- (1) Pengecekan lokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b dilakukan dengan melibatkan Perangkat Daerah terkait.
- (2) Pengecekan lokasi sebagaimana dimaksud dalam pada ayat (1) dilakukan oleh Tim Teknis Integrasi Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas PM dan PTSP.

Pasal 17

- (1) Pemberian jawaban pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c dilakukan oleh Dinas PM dan PTSP.
- (2) Pemberian jawaban pengaduan sebagaimana dimaksud paling lama 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima oleh Dinas PM dan PTSP.

Pasal 18

Mekanisme penyelesaian pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VIII

TIM TEKNIS INTEGRASI PENANGANAN PENGADUAN
PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pasal 19

- (1) Penanganan Pengaduan dilaksanakan oleh Tim Teknis Integrasi Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas PM dan PTSP.
- (2) Pembentukan Tim Teknis Integrasi Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sukoharjo
pada tanggal 8 April 2019
BUPATI SUKOHARJO,

ttd

WARDOYO WIJAYA

Diundangkan di Sukoharjo
pada tanggal 8 April 2019

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO,

ttd

AGUS SANTOSA

BERITA DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2019 NOMOR 21

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI SUKOHARJO
NOMOR 21 TAHUN 2019
TENTANG
INTEGRASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
DANNON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO.

FORMULIR PENGADUAN



DPMPTSP
KAB. SUKOHARJO

FORMULIR PENGADUAN

Nomor Agenda :
Tanggal Agenda :

DATA PELAPOR

Nama Pelapor :
Alamat¹⁾ :
Pekerjaan :

DATA TERLAPOR

Nama :
Jabatan :
Alamat :

LOKASI KEJADIAN :
.....

POKOK MASALAH PENGADUAN

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sukoharjo,

(.....)

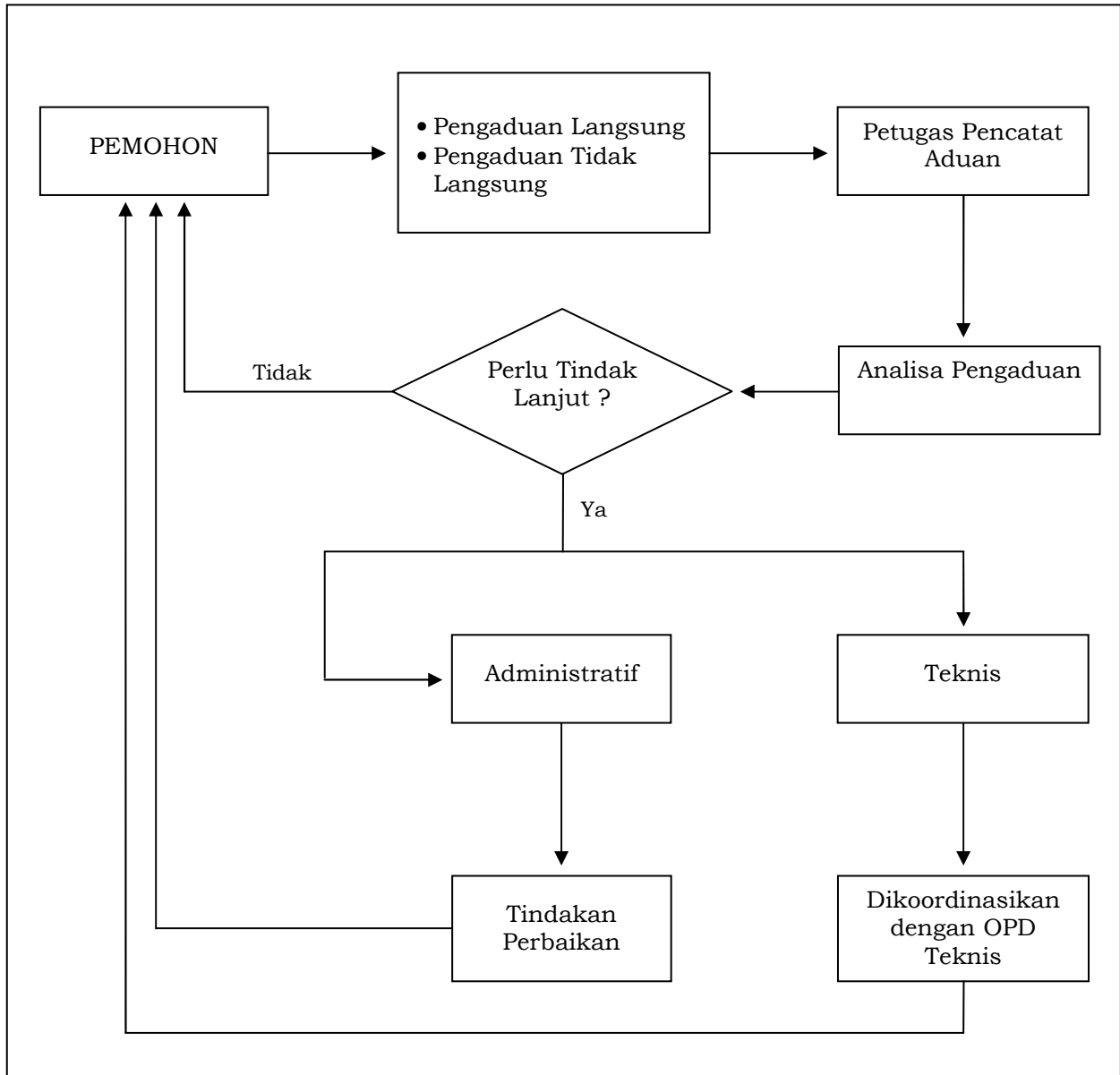
BUPATI SUKOHARJO,

ttd

WARDOYO WIJAYA

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI SUKOHARJO
NOMOR 21 TAHUN 2019
TENTANG
INTEGRASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
DANNON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO.

MEKANISME PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN



BUPATI SUKOHARJO,

ttd

WARDOYO WIJAYA