



**PEMERINTAH KABUPATEN BOMBANA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Yos Sudarso No..., Kel. Luru Kcc. Rumbia Tengah Kode Pos 93771
Telp : 0853 4361 1341

Website : <http://dpmptsp.bombanakab.go.id> Email : info.dpmptspbombana@gmail.com

**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BOMBANA
NOMOR 9 TAHUN 2018**

TENTANG

**MEKANISME PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOMBANA**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BOMBANA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian pelayanan perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat serta meningkatkan Iklim Investasi diperlukan system standar pelayanan yang sederhana, efisien dan cepat;
- b. bahwa Layanan Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan perizinan dan Non Perizinan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana tentang Mekanisme Layanan Pengaduan.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Kabupaten Wakatobi, Kabupaten Kolaka Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4339);

4. Undang - Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
5. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
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 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 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antar Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Pemerintah Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Kabupaten Bombana (Lembaran Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2008 Nomor 6);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bombana (Lembaran Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2016 Nomor 3) ;

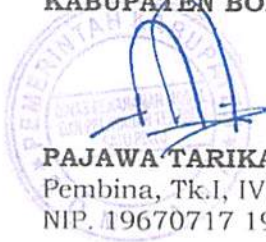
14. Peraturan Bupati Bombana Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
15. Peraturan Bupati Bombana Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018;
16. Peraturan Bupati Bombana Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Dalam Penerbitan, Penandatanganan Jenis Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOMBANA TENTANG MEKANISME PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOMBANA**
- KESATU : Memberlakukan Mekanisme Pengaduan sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Mekanisme Pengaduan sebagaimana dimaksud diktum KESATU berlaku untuk Pelayanan Intern Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Rumbia
Pada tanggal 24 Mei 2018

**KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BOMBANA**


PAJAWA TARIKA, S.Pd.
Pembina, Tk.I, IV/b
NIP. 19670717 199512 1 004

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana
Nomor : 9 Tahun 2018
Tanggal : 24 Mei 2018
Tentang : Mekanisme Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENGADUAN

(Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana)

a. Persyaratan

Mengisi form yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

b. Biaya Pelayanan

Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pengaduan pelayanan publik :

1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten melalui Petugas Pelayanan Pengaduan, Telephon Kantor, dan Email : info.dpmpstpbombana@gmail.com, pada jam kerja harus segera ditindak lanjuti 2 x 24 jam;
2. Pengaduan masyarakat tersebut harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang;
3. Dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan 6 hari kerja.

d. Alur/Prosedur Penyelesaian Pelayanan

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten diteruskan kepada Kasi Pengolahan Data dan Pemeriksaan untuk di tindaklanjuti, dan bila diperlukan untuk di koordinasikan dengan SKPD teknis. Penyaluran pengaduan masyarakat berdasarkan permasalahannya:

1. Masalah Pelayanan Perizinan ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana;
2. Masalah Pelayanan Izin yang ada dilapangan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

e. Penelaahan Pengaduan Masyarakat

1. Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang logis dan memadai harus segera dilakukan penanganan terhadap pengaduan yang dilaporkan;
2. Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang tidak logis dan tidak memadai, misalnya berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Pemerintah Kabupaten Bombana tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

f. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.

g. Jenjang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

1. Semua penanganan pengaduan yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana berkaitan dengan masalah pengaduan yang disampaikan;
2. Apabila masalah yang diajukan berada diluar kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana atau yang memerlukan koordinasi antar SKPD, maka proses penanganan dan penyelesaian masalah tersebut dilimpahkan kepada Sekretaris Daerah melalui (Cq. Bagian Hukum dan Organisasi Kabupaten Bombana).

h. Asas dan Prinsip Penanganan Pengaduan

1. Asas

- a. Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- b. Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan yang keadilan;
- c. Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan;
- d. Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2. Prinsip

- a. Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- b. Koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;
- c. Efektivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya;
- d. Kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

i. Ruang Lingkup

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
3. Korupsi, kolusi, dan nepotisme;
4. Pelanggaran disiplin pegawai;
5. Pelanggaran terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.

j. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh Pemohon

1. Setiap hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dicatat dalam suatu bentuk laporan yang dicetak rangkap 2 (dua). Satu diperuntukkan sebagai arsip atau dokumen bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana / OPD yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat dan satu dijadikan tembusan untuk Sekretariat Daerah Kabupaten Bombana;
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana / OPD yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.

k. Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana

Jalan Yos Sudarso Kode Pos 93771, Telp/HP. 0853 4361 1341, atau Website :

<http://dpmptsp.bombanakab.go.id> Email : info.dpmptspbombana@gmail.com

**BAGAN ALIR PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN DAN ALUR PENYELESAIAN PENGADUAN**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PELAPOR	FRONT OFFICE	PENGADUAN	KADIS	PERSYARATAN / KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pelapor Menyerahkan Surat / Formulir Pengaduan Kepada Petugas Front Office (FO)	Mulai				Berkas / Surat / Formulir Pengaduan	15 Menit		
2	Surat Permohonan / Pengaduan Didata, Untuk Selanjutnya Diserahkan Kepada Pengelola Pengaduan Tim Teknis					Berkas / Surat / Formulir Pengaduan	15 Menit	Dokumen Permohonan	
3	Pengelola Pengaduan Menerima Berkas / Dokumen Untuk Selanjutnya Diverifikasi Dan Dipelajari Untuk Dibuat / Dicari Solusi Masalahnya Bersama Tim / Panel Atau Secara Internal DPM-PTSP					Konsep Formulir / BA Penyelesaian Pengaduan	1 Hari	Peraturan Teknis	
4	Pengelola Pengaduan Memverifikasi Dan Menandatangani Berita Acara Penyelesaian Pengaduan Untuk Selanjutnya Disampaikan Ke Kadis Sebagai Laporan					Konsep Izin, Berkas Permohonan Beserta Persyaratan Pendukung	2 Hari	BA Penyelesaian Pengaduan	
5	Setelah Ditandatangani Oleh Kepala Dinas Diserahkan Kepada Pelapor / Pemohon Melalui Fo					Konsep Izin, Berkas Permohonan Beserta Persyaratan Pendukung	20 Menit	BA Penyelesaian Pengaduan	
5	Surat Berita Acara Penyelesaian Pengaduan Dinyatakan Selesai & Diserahkan Kepada Pemohon					Surat Tanda Terima Berkas / Surat Kuasa	15 Menit	BA Penyelesaian Pengaduan	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOMBANA



PAJAWA TARIKA, S.Pd.
Pembina, Tk. I, IV/b
NIP. 19670717 199312 1 004

Lampiran 2 : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana
Nomor : Tahun 2018
Tanggal : Mei 2018
Tentang : Mekanisme Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana

FORMULIR PENGADUAN

Perihal : **Pengaduan**

Kepada
Yth. **Bapak Bupati Bombana**
Cq. Ka. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di,-
Rumbia

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. **N a m a** :
2. **Alamat** :
3. **Pekerjaan** :
4. **No. Telp / HP.** :
5. **Jenis Perizinan** :
6. **Permasalahan** :
-
-
-
-
-

Yang Menerima;

Rumbia,

Yang Mengajukan;

(.....)

(.....)