



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

Jalan Yos Sudarso No..., Kel. Luru Kec. Rumbia Tengah Kode Pos 93771

Telp : 0811 4091 322

Email:kpptbombana@yahoo.co.id

KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BOMBANA
NOMOR 10 TAHUN 2024**

TENTANG

**MEKANISME PENGADUAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
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 di Mal Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Kabupaten Wakatobi dan Kabupaten Kolaka Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4339);
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. 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)
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan; Produk Hukum Daerah sebagaimana telah di ubah 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;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 13 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Bombana (Lembaran Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2012);
11. Peraturan Bupati Bombana Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Mal Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana (Berita Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2021 Nomor 7).
12. Peraturan Bupati Bombana Nomor 67 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana (Berita Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2021 Nomor 67).
13. Peraturan Bupati Bombana Nomor 32 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana (Berita Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2022 Nomor 32).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOMBANA TENTANG MEKANISME PENGADUAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BOMBANA**

KESATU : Memberlakukan Mekanisme Pengaduan sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Mekanisme Pengaduan sebagaimana dimaksud diktum KESATU berlaku untuk Pelayanan Intern Mal Pelayanan Publik 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 05 Januari 2018

Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Bombana



H. PAJAWA TARIKA, S.Pd.M.Pd
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19670717 199512 1 004

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana
Nomor : 10 Tahun 2024
Tanggal : 05 Januari 2024
Tentang : Mekanisme Pengaduan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bombana

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENGADUAN

(Mal Pelayanan Publik 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, Telepon Kantor, dan Email : info.dpmpspbombana@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 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bombana harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan 7 hari kerja.

d. Alur/Prosedur Penyelesaian Pelayanan

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima Mal Pelayanan Publik Kab. Bombana diteruskan kepada Pengelola Pengaduan untuk di tindaklanjuti, dan bila diperlukan untuk di koordinasikan dengan SKPD teknis. Penyaluran pengaduan masyarakat berdasarkan permasalahannya:

1. Masalah Pelayanan Perizinan ditangani oleh Mal Pelayanan Publik 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 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bombana berkaitan dengan masalah pengaduan yang disampaikan;
2. Apabila masalah yang diadukan berada diluar kewenangan Mal Pelayanan Publik 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.

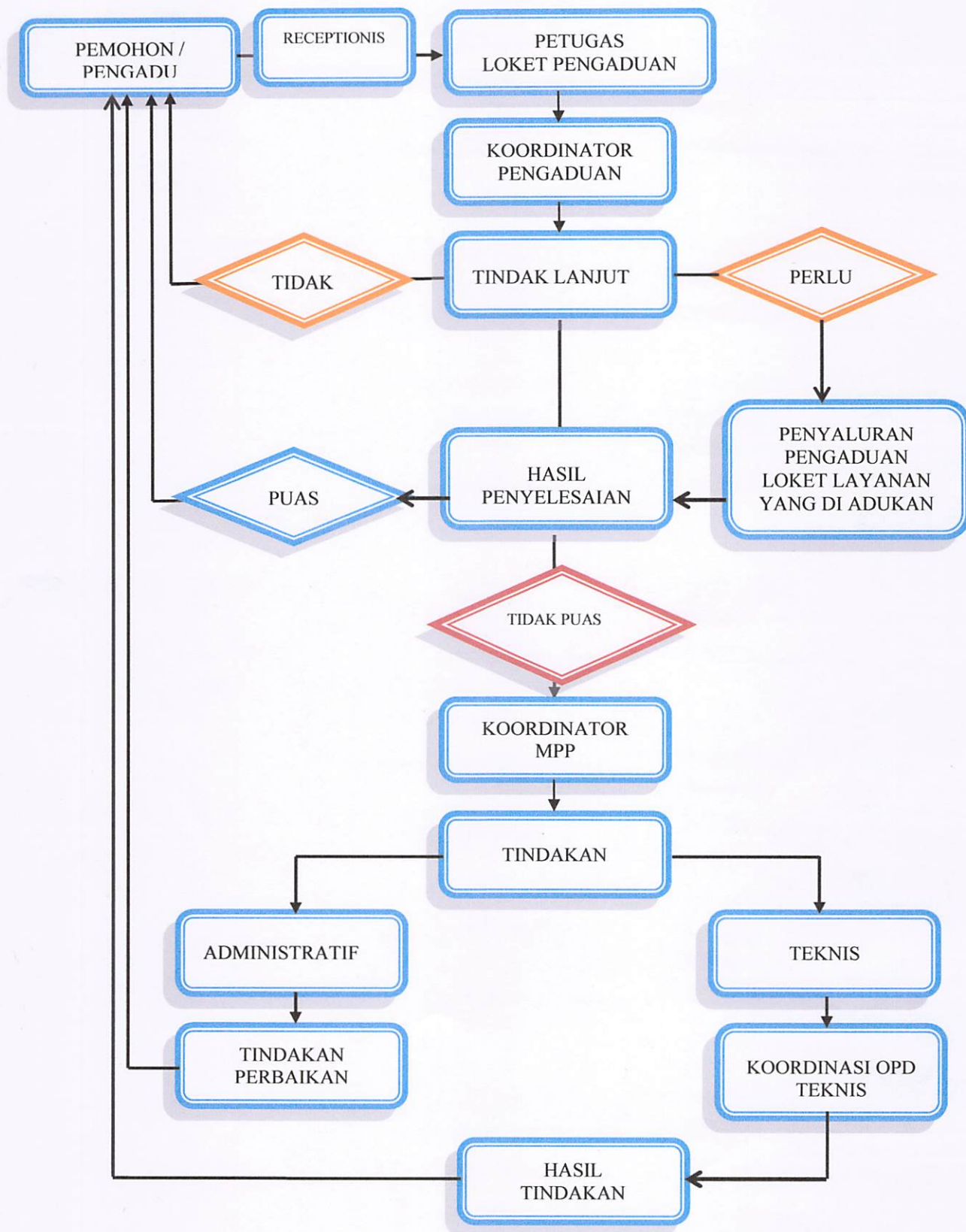
j. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh Pemohon

1. Setiap hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dicatat dalam suatu bentuk laporan yang dicetak rangkap 2 (dua). Satu diperuntukkan sebagai arsip atau dokumen bagi Mal Pelayanan Publik 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

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bombana, Jalan Ahmad Yani Kel. Kasipute, Kec. Rumbia, Kode Pos 93771, Telp/HP. 0401 3092919, WA: 0853 1393 3732 (Sdr. Junaid Rizal, S.Sos), atau Email : mpp.dpmpstpbombana@gmail.com, Pengaduan Mal Pelayanan Publik link: <http://tiny.cc/pengaduan-mpp-bombana>.

ALUR MEKANISME PENGADUAN



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BOMBANA

H. PAJAWA TARIKA, S.Pd.M.Pd
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19670717 199512 1 004

Lampiran 2 : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana

Nomor : 10 Tahun 2024

Tanggal : 05 Januari 2024

Tentang : Mekanisme Pengaduan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bombana

FORMULIR PENGADUAN

Perihal : P e n g a d u a n

Kepada
Yth. Koordinator Pengaduan
Mal Pelayanan Publik
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 :
-
-
-
-
-
-

Rumbia,

Yang Menerima;

Yang Mengajukan;

(.....)

(.....)

FORMULIR PENGADUAN

KOP DINAS

Perihal : P e n g a d u a n

Kepada
Yth. **Koordinator Pengaduan**
Mal Pelayanan Publik
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 :
-
-
-
-
-
-

Rumbia,

Yang Menerima;

Yang Mengajukan;

(.....)

(.....)

FORMULIR PENYALURAN PENGADUAN

KOP DINAS

Nomor :

Lamp. :

Perihal : Penyampaian Penyaluran
Pengaduan Masyarakat

Kepada
Yth. Kantor/Badan

di,-
Rumbia

Dengan Hormat,

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

Menyetujui ;

Rumbia,

Koordinator Pengaduan;

(.....)

(.....)

KOP DINAS

FORMULIR PENELAAH DAN PENGKLASIFIKASIAN ADUAN MASYARAKAT

TANGGAL ADUAN :
NAMA PENGADU :
UNIT LAYANAN YANG DI AJUKAN ADUAN :
PENELAAH ADUAN :
TANGGAL PENELAAH DAN PENGKLASIFIKASI ADUAN :

Rumbia,

Menyetujui ;

Tim Koordinator Pengaduan;

(.....)

(.....)