



BUPATI PASAMAN BARAT
PROVINSI SUMATERA BARAT
NOMOR 41 TAHUN 2017

TENTANG

**MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NON
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PASAMAN BARAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PASAMAN BARAT,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat, diterapkan pola pelayanan perizinan umum satu pintu yang transparansi dan akuntabel;

b. bahwa dalam rangka pelaksanaan penanganan pengaduan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, perlu ditetapkan mekanisme penanganan pengaduan layanan perizinan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan suatu Peraturan Bupati tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat;

Mengingat : 1. 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);

2. Undang-undang Nomor 38 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dhamasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Propinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 153, tambahan Lembaran Negara Nomor 4348);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

4. Undang - undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);

a x p

5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal (lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
6. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5049);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - undangan (lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82 tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
9. Peraturan Pemerintah RI Nomor 58 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 No. 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4578);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 21 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PASAMAN BARAT

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Pasaman Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Pasaman Barat;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Pasaman Barat
5. Satuan Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SOPD adalah organisasi/lembaga Pemerintah Daerah yang terdiri dari Sekretariat

Handwritten signature

Daerah,
Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah,
Satuan Polisi Pamong Praja, dan Kecamatan;

6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMP2TSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat;
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu;
8. Kepala Dinas Penanganan Pengaduan adalah Kepala Bidang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang melaksanakan fungsi penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan perizinan;
9. Tim Teknis adalah tim kerja teknis terdiri dari unsur -unsur SOPD teknis terkait yang memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi kelayakan mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan;
10. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan di DPMP2TSP;
11. Pelayanan Perizinan adalah pemberian satu atau lebih izin kepada orang atau Dinas hukum untuk melakukan aktifitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha;
12. Izin adalah dokumen/surat yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau Dinas untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu;
13. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau Dinas hukum baik dalam bentuk izin dan/atau non izin;
14. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut SKRD adalah surat ketetapan yang menentukan besarnya jumlah retribusi yang terhutang;
15. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada SKP Daerah yang dilakukan Bupati;
16. Pengawasan fungsional adalah penertiban atau pemeriksaan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional terhadap DPMP2TSP sesuai peraturan perundang-undangan;
17. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya keluhan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan;
18. Dinas Usaha adalah suatu bentuk usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Dinas usaha milik negara atau daerah dengan nama dan bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, kongsi, koperasi atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap serta bentuk Dinas usaha lainnya.

BAB II
PRINSIP PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 2

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu diatur dan dilaksanakan berdasarkan prinsip prinsip pelayanan publik, yaitu :

- a. Koordinasi;
- b. Integrasi;
- c. Sinkronisasi;
- d. Transparansi;
- e. Akuntabel
- f. Kepastian Waktu;
- g. Akurasi;
- h. Keamanan;
- i. Tanggung jawab;
- j. Kelengkapan Sarana dan Prasarana;
- k. Kemudahan Akses;
- l. Kepastian hukum.

Pasal 3
Sarana Pengaduan

Pemohon dapat menyampaikan pengaduan melalui:

- a. Lisan yaitu disampaikan ke Petugas Loker Pengaduan
- b. Formulir Pengaduan;
- c. Kotak Pengaduan yang disediakan disetiap kecamatan;
- d. SMS Pengaduan ke Nomor 0811 666 0000;
- e. Email Pengaduan di pengaduan.DPMP2TSP@gmail.com.

BAB III
Prosedur Pengaduan
Pasal 4

Prosedur pengaduan pada DPMP2TSP ditetapkan sebagai berikut :

1. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui sarana pengaduan yang disediakan dan petugas menerima pengaduan dan memverifikasinya;
2. Petugas pengaduan mencatat/ membukukan pengaduan dan selanjutnya memberikan penjelasan kepada pemohon, jika pemohon menerima maka pengaduan dianggap selesai;
3. Apabila pemohon belum mendapat menerima penjelasan maka petugas pengaduan melanjutkannya kepada Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan;
4. Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan melakukan analisa terhadap persoalan yang dimohonkan dan kemudian harus :
 - a. melakukan tindakan penyelesaian masalah dan atau;
 - b. Apabila persoalan terkait membutuhkan pembahasan dengan Tim Teknis dari SOPD terkait, maka terlebih dahulu dilakukan koordinasi, peninjauan dan pemeriksaan ke lapangan serta penilaian kelayakan dan atau;

- c. Apabila tidak memerlukan pembahasan dengan SOPD Teknis maka Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan mengajukan tindakan penyelesaian kepada Kepala Dinas;
5. Kepala Dinas melakukan tindakan penyelesaian masalah;
6. Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan menyampaikan informasi penyelesaian masalah kepada pemohon;
7. Apabila pemohon belum menerima penjelasan yang dimaksud, dilakukan proses penanganan masalah dari point 4;
8. Apabila pemohon sudah menemukan penyelesaian Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan menyampaikan kepada Kepala Dinas tentang selesainya permasalahan;
9. Apabila seluruh proses telah dilaksanakan dan permasalahan tidak juga adanya penyelesaian maka pengaduan akan diteruskan kepada Bupati.

Pasal 5

Bagan alur prosedur pengaduan pada DPMP2TSP adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II. yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV EVALUASI

Pasal 6

DPMP2TSP melakukan evaluasi melalui penelitian indeks kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan yang dalam pelaksanaannya dapat dikerjasamakan dengan pihak ketiga yang independen/ atau oleh SOPD yang bersangkutan atau oleh SOPD terkait lainnya.

BAB V PELAPORAN

Pasal 7

Kepala DPMP2TSP membuat laporan secara tertulis setiap akhir tahun kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah tentang pelaksanaan penyelenggaraan perizinan.

Pasal 8

Hal-hal lain yang belum cukup diatur dalam peraturan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaan akan ditetapkan oleh Kepala DPMP2TSP.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Dengan ditetapkan Peraturan ini, maka segala ketentuan yang mengatur hal yang sama dan/atau bertentangan dengan Peraturan ini dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pasaman Barat.

Ditetapkan di Simpang Empat
Pada tanggal 15 MEI 2017

BUPATI PASAMAN BARAT,



SYAHIRAN

Diundangkan di Simpang Empat
Pada Tanggal : 2017
**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PASAMAN BARAT,**

MANUS HANDRI

BERITA DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT TAHUN 2017 NOMOR :

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pasaman Barat.

Ditetapkan di Simpang Empat
Pada tanggal 15 Mei 2017

BUPATI PASAMAN BARAT,


SYAHIRAN

Diundangkan di Simpang Empat
Pada Tanggal : 2017
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PASAMAN BARAT,

MANUS HANDRI

BERITA DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT TAHUN 2017 NOMOR :



Lampiran I.

PERATURAN BUPATI PASAMAN BARAT

NOMOR : 44 Tahun 2017, Tanggal: 15 Mei 2017

TENTANG : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN NON
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU

FORMULIR PENGADUAN

Nomor : -

Perihal : Pengaduan

Kepada

Yth. Kepala DPMP2TSP

Kabupaten Pasaman Barat

Di

Simpang Empat

Bersama ini kami sampaikan pengaduan, kritik/saran terkait dengan proses pelaksanaan perizinan yang kami lakukan di DPMP2TSP Kabupaten Pasaman Barat, Yaitu sebagai berikut :

1. Identitas Pelapor :

- a. Nama :
b. Alamat :
c. Nomor Telp/Hp :

2. Jenis Layanan Perizinan yang dilaporkan :

Lokasi :

- Jorong :
Nagari :
Kecamatan :
Kabupaten :

3. Isi Pengaduan :

- a.
b.
c.

4. Saran :

.....
.....

Demikianlah pengaduan ini saya ajukan dengan sebenarnya untuk diproses lebih lanjut , atas perhatian dan tindak lanjutnya saya ucapkan terimakasih.

Simpang Empat,.....
Saya yang menyampaikan Pengaduan

(.....)
*Tanda tangan dan nama jelas

Ditetapkan di Simpang Empat
Pada Tanggal : 15 Mei 2017
BUPATI PASAMAN BARAT

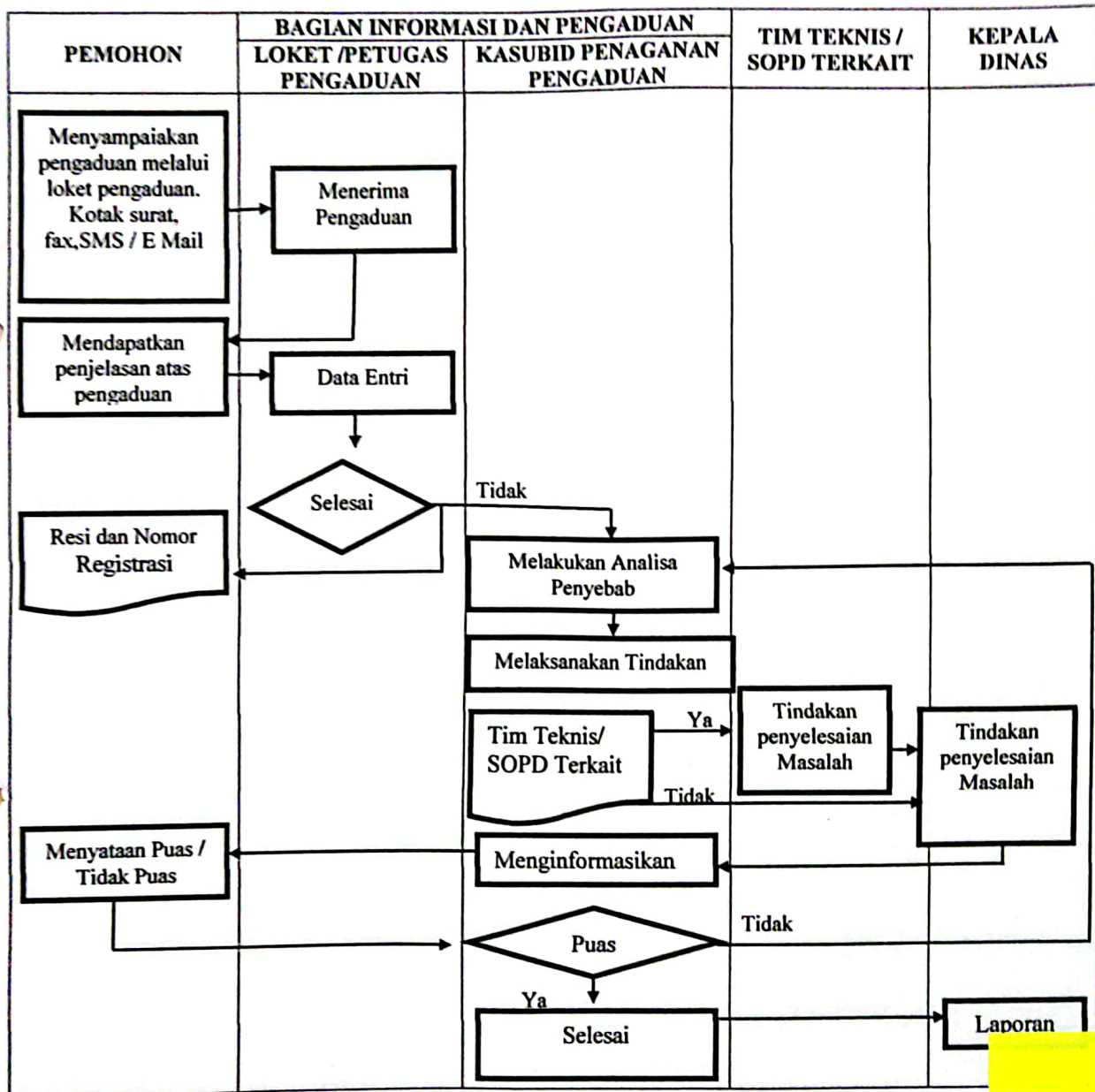
H. SYAHIRAN

Lampiran II.

PERATURAN BUPATI PASAMAN BARAT

NOMOR : 4 Tahun 2017, Tanggal : 15 Mei 2017

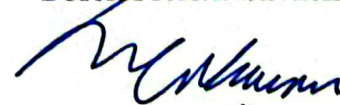
TENTANG : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN NON
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU



Ditetapkan di Simpang Empat

Pada Tanggal : 15 Mei 2017

BUPATI PASAMAN BARAT



H. SYAHIRAN