



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PAMEKASAN

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PAMEKASAN**

NOMOR 503.1/ 456 /432.316/ 2018
TENTANG

**MEKANISME DAN TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
PAMEKASAN,

Menimbang : bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Mekanisme dan Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 91, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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);

4. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);

7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu Daerah.
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 23 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2008 Nomor 1 Seri E);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2016 Nomor 10); Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2016 Nomor 63);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan
KESATU : Mekanisme dan Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Penerimaan Pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini.
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

ditetapkan di Pamekasan
pada tanggal 22 Oktober 2018

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



Drs. AGUS MULYADI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19610829 198603 1 003

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
NOMOR : 503.1/456/432.316/2018
TENTANG MEKANISME DAN TATA CARA
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

I. PENDAHULUAN

A. DEFINISI

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pamekasan.
- b. Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pamekasan.
- c. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- d. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan, informasi, ketidakpuasan oleh perorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia sebagai pengguna layanan perizinan dan nonperizinan serta informasi penanaman modal di DPMPTSP yang tidak sesuai dengan standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di DPMPTSP.

B. Maksud

Maksud ditetapkannya Keputusan Kepala DPMPTSP ini, adalah untuk memenuhi hak masyarakat dan penanam modal untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

C. Tujuan

Tujuan ditetapkannya Peraturan Kepala DPMPTSP ini adalah sebagai wujud akuntabilitas pelayanan perizinan dan nonperizinan.

II. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Keputusan Kepala DPMPTSP ini meliputi :

- a. Tata Cara Penerimaan Pengaduan; dan
- b. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan.

III. JENIS PENGADUAN

Jenis Pengaduan Masyarakat mencakup penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang dalam mengambil tindakan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

IV. MEKANISME DAN TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN

(1) Mekanisme pengaduan masyarakat disampaikan dengan cara :

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

(2) Penyampaian pengaduan masyarakat secara langsung sebagai berikut:

- a. pemohon datang menghadap sendiri secara tatap muka dengan Pengelola Pengaduan pada loket pelayanan (front office), dengan menunjukkan identitas diri yang lengkap dan mengisi formulir yang telah disediakan oleh Pengelola Pengaduan.
- b. pengelola Pengaduan memeriksa kelengkapan berkas/dokumen yang diajukan oleh pemohon.
- c. Pengelola Pengaduan kemudian memasukkan laporan Pengaduan ke dalam buku register pengaduan.

- d. selanjutnya Pengelola Pengaduan memberikan nomor resi/tanda terima Pengaduan kepada Pemohon guna memonitor tindak lanjut penanganan Pengaduan.
- (3) Penyampaian pengaduan langsung dilaksanakan atau diterima dan ditandatangani oleh Pengelola Pengaduan, dengan pengaturan waktu, pada hari kerja sebagai berikut :
- a. Senin : Pukul 09.00 - 15.00 WIB
Istirahat : Pukul 12.00 - 13.00 WIB
 - b. Jum'at : Pukul 09.00 - 14.00 WIB
Istirahat : Pukul 11.00 - 13.30 WIB
- (4) Dalam hal penerimaan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara tidak langsung, maka isi pengaduan memuat :
- a. identitas Pemohon;
 - b. keterangan atau alasan penyampaian Pengaduan;
 - c. menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan secara memadai; dan
 - d. surat pengaduan dimasukkan dalam kotak pengaduan.

V. MEKANISME DAN TATA CARA TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

A. Penanganan Pengaduan Langsung

1. Yaitu Penanganan Pengaduan langsung dilaksanakan dalam bentuk tanggapan awal atau jawaban atas pengaduan pemohon yang disampaikan pada saat penerimaan pengaduan di ruang loket pengaduan masyarakat diberikan pada hari yang sama sejak pengaduan diterima oleh Pengelola Pengaduan di front office.
2. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait.

B. Penanganan Pengaduan tidak langsung.

1. Adalah Penanganan Pengaduan Tidak Langsung atau tindak lanjut atau jawaban atas pengaduan pemohon yang memerlukan koordinasi internal DPMPTSP, diberikan jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan perizinan dan nonperizinan secara lengkap, kecuali yang ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.
2. Koordinasi internal DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sebagai berikut :
 - a. Kepala Bidang Informasi, Pengaduan dan Pengendalian Perizinan dan Penanaman Modal;
 - b. Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi layanan; dan
 - c. Analis Advokasi,
3. Tahapan penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi layanan beserta Analis Advokasi, sebagai berikut :
 - a. menganalisis penyebab sekaligus mengklasifikasikan dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan dari masyarakat;
 - b. memproses dan menetapkan tindakan atas penanganan pengaduan;
 - c. memberikan informasi atas tindak lanjut penanganan pengaduan kepada pemohon;
 - d. menyelesaikan masalah pengaduan dengan memberikan jawaban kepada pemohon;
 - e. apabila Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi layanan tidak dapat menyelesaikan pengaduan, maka segera berkonsultasi dengan Kepala Bidang Informasi, Pengaduan dan Pengendalian Perizinan dan Penanaman Modal.
4. Kepala Bidang Informasi, Pengaduan dan Pengendalian Perizinan dan Penanaman Modal bertugas untuk :
 - a. menerima pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara koordinatif oleh Kepala Seksi pengaduan dan Advokasi Layanan; dan
 - b. memberikan solusi atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1.

VI. PENUTUP

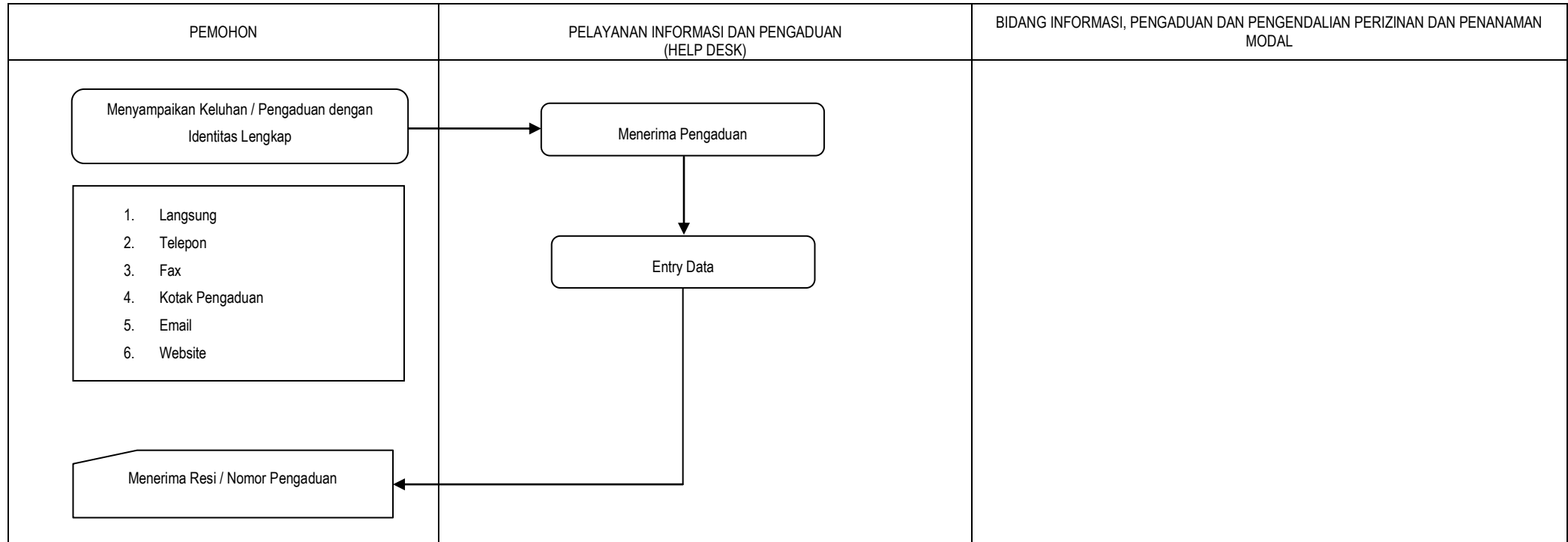
Demikian mekanisme dan tata cara penerimaan dan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Pamekasan.

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



Drs. AGUS MULYADI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196108291986031003

1). ALUR MEKANISME/SOP PENERIMAAN PENGADUAN



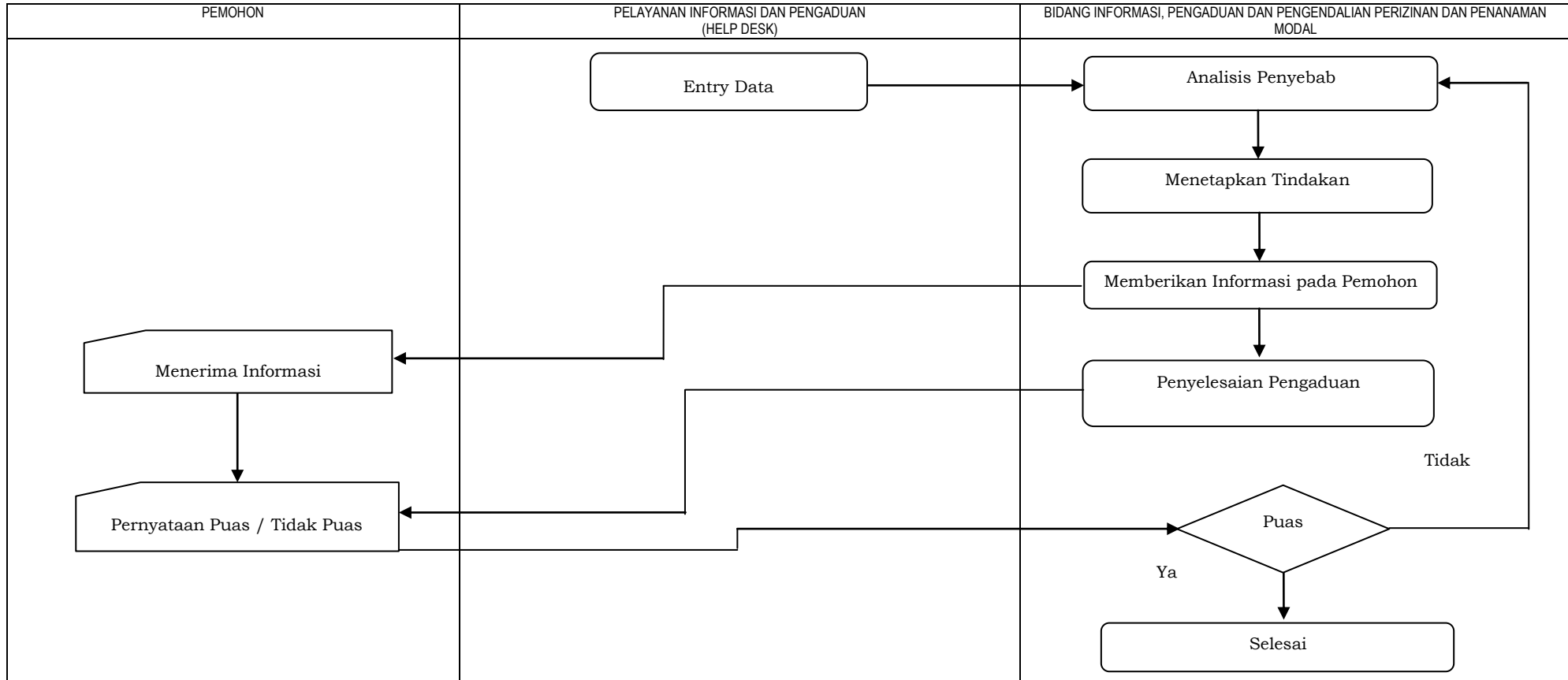
Mengetahui,
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN PAMEKASAN



Drs. AGUS MULYADI, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP.19610829 198603 1 003

2).

ALUR MEKANISME/SOP TINDAK LANJUT PENGADUAN



Mengetahui,
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PAMEKASAN



Drs. AGUS MULYADI, M.Si
Pemula Utama Muda
NIP. 19610829 198603 1 003