



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

Jln. Raya SukauMergo -Curup

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
NOMOR 05TAHUN 2023**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LEBONG**

Menimbang

- a. Bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebong yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien, maka perlu disusun Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong.

Mengingat

- 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
- 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 33 Tahun 2004 tentang Pertimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
- 4. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
- 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
- 6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
- 7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);

8. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007, Tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007, Nomor 67), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724;
10. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 154), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000, Nomor 107);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1968 tentang Berlakunya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1997 dan Pelaksanaan Pemerintah di Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2854);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4858);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Republik Indonesia Lembaran Negara Nomor 4593);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5285);
17. 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);
18. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
19. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;

24. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 5 Tahun 2012 tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup;
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
26. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2005 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat Di badan Koordinasi Penanaman Modal;
27. Peraturan Daerah Kabupaten Lebong Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lebong Nomor 10 Tahun 2016);
28. Peraturan Bupati Lebong : 60 tahun 2017 tentang pendelegasian wewenang penanda tanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Kabupaten Lebong kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong;
29. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 05 Tahun 2018 tentang Perubahan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong;

Memperhatikan

- : 1. Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
2. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 175 Tahun 1997 tentang Tata Cara Pemeriksaan di bidang Retribusi Daerah;
3. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 43 Tahun 1999 tentang Sistem dan Prosedur Administrasi Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Pendapatan lain-lain;
4. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 500/1191/V/BANGDA tanggal 8 juni 2009 tentang Penyempurnaan Panduan Nasional tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LEBONG.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Lebong.

2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Lebong dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kabupaten Lebong,
4. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong.
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong.
7. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
9. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawas masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme.
10. Pelayanan Dinas adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan.
11. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
12. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
13. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan kegiatan usaha yang dikeluarkan oleh pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
14. Non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai kegiatan usaha, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II VISI DAN MISI

Pasal 2

- (1) Visi Mewujudkan pelayanan prima perizinan dan non perizinan serta pelayanan investasi penanaman modal .
- (2) Misi Menciptakan keluhan menjadi kepuasan masyarakat (pengaduan)

BAB III MAKSUD DAN TUJUAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

- (1) Maksud penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat dilingkungan pemerintah Kabupaten Lebong adalah untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas baik bagi pelaksanaan pelayanan maupun pengguna layanan mengenai pelayanan pengaduan masyarakat dilingkungan pemerintah kabupaten Lebong, yang dapat dipertanggung jawabkan masyarakat baik terhadap sasaran yang hendak dicapai maupun kemanfaatan (outcome) pelayanan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan Pengaduan adalah untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai proporsinya dalam rangka terwujudnya penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (Good Governance) dan bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Pasal 4

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar Hukum;

- b. Persyaratan ;
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur ;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/Tarif.

Pasal 5

Standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib diumumkan dalam Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Pasal 6

Standar pelayanan pengaduan masyarakat dilingkungan pemerintah Kabupaten Lebong adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong dan/atau Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

BAB IV STANDAR KOMPETENSI PELAYANAN PENGADUAN

Pasal 7

Standar kompetensi adalah sebagai berikut :

- a. Mampu menerapkan prinsip penanganan pengaduan masyarakat (obyektivitas, koordinasi, efektivitas, efisiensi, akuntabelitas, kerahasiaan dan transparan).
- b. Mampu menganalisis berkas pengaduan masyarakat.
- c. Mampu mengoperasikan berkas pengaduan masyarakat.
- d. Mampu mengoperasikan komputer program microsoft office.
- e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik.
- f. Menguasai manajemen arsip.
- g. Menguasai manajemen perkantoran.

BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong ini sepanjang mengenai pelaksanaannya, diatur lebih lanjut oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong.

Pasal 9

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong ini mulai Berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sukau Mergo
Pada tanggal, 9 Januari 2023

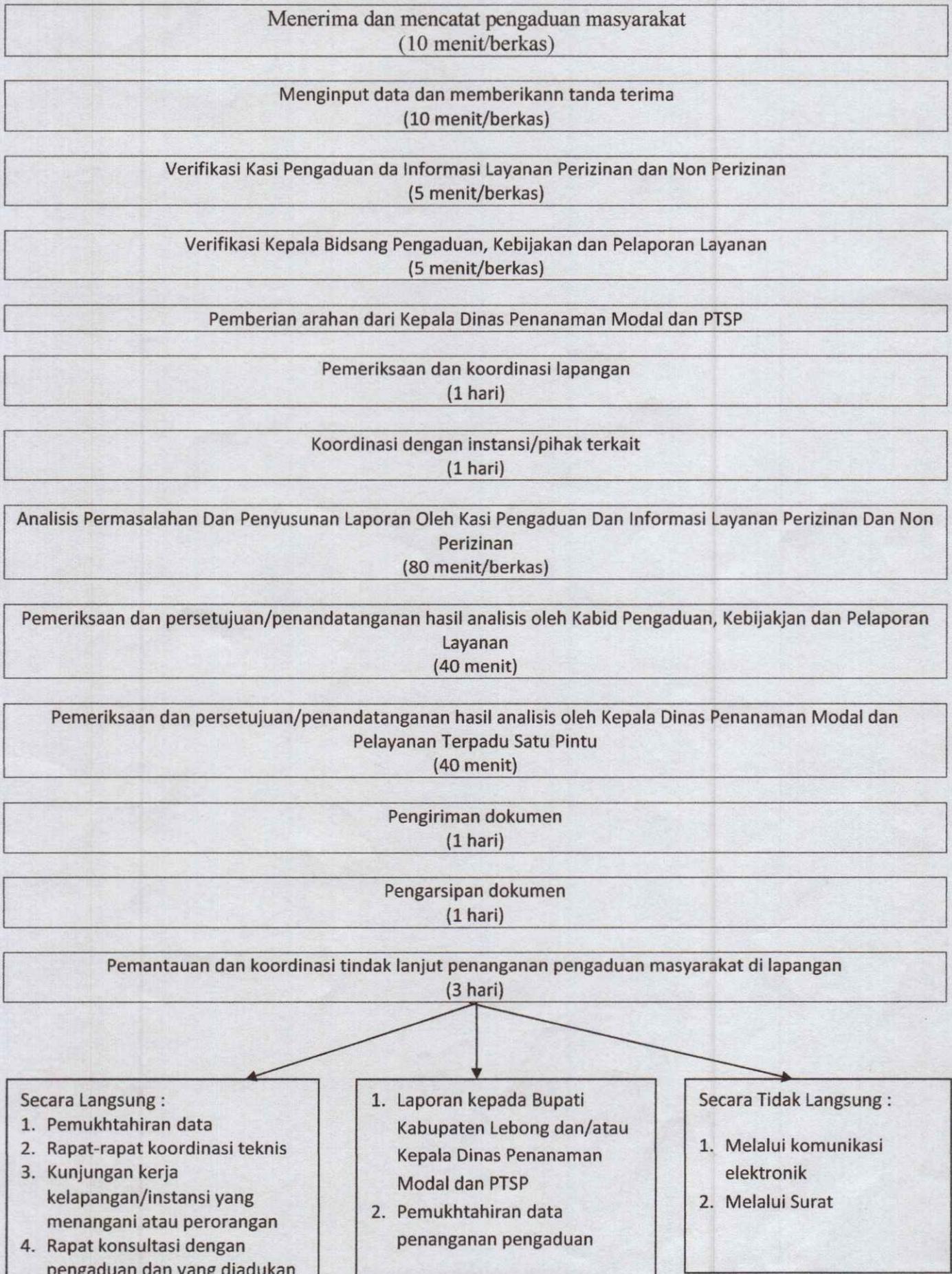


Hj. NELAWATI, SP. MM

Pembina NIP. 19740710 200604 2 004

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Nomor 05 Tahun 2023
Tanggal 9 Januari 2023

WAKTU PENANGANAN PENGADUAN



Mekanisme Pelayanan Pengaduan

1. Secara Lisan
 - a. Melalui telepon
 - b. Datang langsung
2. Secara Tertulis
 - a. Surat
 - b. Faximile
 - c. Email
 - d. Kotak sara/pengaduan
3. Pemeriksaan berkas/penerimaan dan pencatatan pengaduan
4. Pemeriksaan dan Koordinasi Lapangan
5. Analisa hasil pemeriksaan lapangan
6. Koordinasi instansi terkait
7. Pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dilapangan
8. Perumusan hasil pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dilapangan
9. Pemberitahuan kepada pemohon hasil tindak lanjut penanganan pengaduan

Persyaratan

1. Pengaduan dari masyarakat secara lisan akan diterima dan dicatat oleh petugas
2. Pengaduan dari masyarakat secara tertulis ditujukan kepada Bupati Kabupaten Lebong Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
3. Pengaduan datang langsung pemohon mengisi formulir pengaduan dan menerima tanda bukti pengaduan

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor , computer/notebook, printer, scanner, website, surat perintah perjalanan dinas, kendaraan roda dua, kendaraan roda empat dan gedung.

Biaya Pelayanan

Tidak dikenakan biaya/gratis

Tempat Pelayanan

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan pemerintah Kabupaten Lebong Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Waktu Penyelesaian

16 (enam belas) hari

Kepala



Hj. NURLEWATI, SP. MM
NIP. 19740730 200604 2 004

FORMULIR PENGADUAN

No :

Nama :

Alamat :

.....

.....

Nomor Telepon :

Pekerjaan :

Nomor KTP :

Hal yang diadukan :

.....

.....

.....

Kabupaten Lebong,

Pengaduan

(.....)

TANDA BUKTI PENGADUAN

No :

Nama :

Alamat :

.....

.....

Nomor Telepon :

Pekerjaan :

Nomor KTP :

Rincian Pengaduan :

.....

.....

.....

Kabupaten Lebong,

Petugas

(.....)



PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jln. Raya SukauMergo -Curup

BLANGKO PENGADUAN

DATA PELAPOR :

No	:
Nama	:
Alamat	:
Nomor Telepon	:
Pekerjaan	:
Nomor KTP	:
Hal yang diadukan	:

Kabupaten Lebong,

PELAPOR

(.....)