



**BUPATI BALANGAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**PERATURAN BUPATI BALANGAN
NOMOR 103 TAHUN 2017**

TENTANG

**PEDOMAN TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BALANGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 4265);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia 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);

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 123);

MEMUTUSKAN :

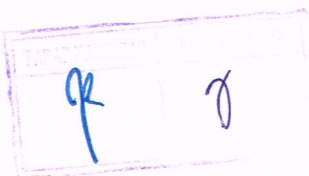
Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Balangan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kabupaten Balangan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Balangan.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah SKPD Kabupaten Balangan.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah unsur Perangkat Daerah yaitu Dinas yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan di Daerah dengan sistem satu pintu.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik.



8. Pengaduan adalah pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk penerapan lisan maupun tertulis yang disampaikan kepada pengelola pengaduan masyarakat atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
9. Pengadu adalah seluruh warga negara maupun masyarakat baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan public.
10. Pengelolaan Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
11. Tim Unit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah Tim Teknis yang dibentuk dalam rangka mengelola dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
12. Sistem Informasi dan Teknologi Pengelolaan pengaduan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan, bahasa gambar serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

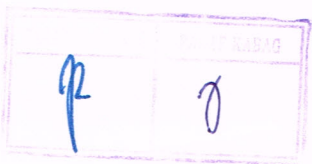
Pasal 2

Maksud ditetapkan Pedoman Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan adalah sebagai acuan bagi Kepala DPMPTSP, Pejabat Penerima Pengaduan, dan Tim Unit Penanganan Pengaduan untuk menangani pengaduan dan mengelola saluran pengaduan dari masyarakat di wilayah Pemerintah Kabupaten Balangan.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Pedoman Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan adalah :

- a. agar penyelenggara pelayanan publik dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik;
- b. memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- c. meningkatkan kualitas dari pelayanan publik di bidang perizinan.



BAB III

SARANA PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Sarana pengelolaan pengaduan masyarakat dapat berupa :

- a. tempat/ruangan;
- b. kotak saran/pengaduan;
- c. formulir pengaduan dan alat tulis; dan
- d. perangkat teknologi informasi komunikasi (TIK).

BAB IV

TIM UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

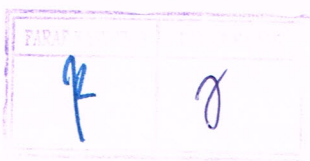
- (1) Dalam pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat membentuk Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat dibentuk dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) Dalam rangka mengelola dan menyelesaikan pengaduan masyarakat di bidang perizinan, Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. melakukan inventarisasi terhadap pengaduan di Bidang Perizinan;
 - b. melaksanakan rapat tim penanganan pengaduan;
 - c. melakukan tinjauan lapangan terhadap objek yang diadukan;
 - d. membuat berita acara terhadap hasil tinjauan lapangan;
 - e. mengkaji terhadap pengaduan dan memberikan alternative solusi penyelesaian; dan
 - f. bertanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Bupati melalui Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Balangan.

BAB V

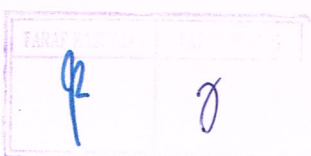
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

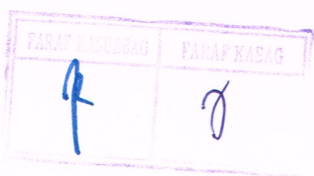
- (1) Penerimaan pengaduan masyarakat meliputi :
 - a. pengaduan secara langsung kepada penyelenggara pengelolaan pengaduan, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Kabupaten Balangan;
 - b. pengaduan secara tidak langsung kepada penyelenggara pengelolaan pengaduan, yaitu meliputi :
 - 1) kotak pengaduan;



- 2) surat;
 - 3) teknologi informasi, seperti : telepon, faksimili, *website*, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/ *Short Message Service*), atau jejaring social dan sejenisnya.
- (2) prosedur penerimaan dan penyelesaian penanganan pengaduan langsung, meliputi :
- a. petugas pengelola pengaduan menerima pengadu di tempat layanan pengaduan;
 - b. petugas pengelola pengaduan mencatat identitas pengadu dalam buku agenda pengaduan yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan pengadu.
 - c. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka petugas wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.
 - d. petugas pengelola pengaduan mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan;
 - e. petugas pengelola pengaduan memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan, apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, maka berkas pengaduan tersebut ditolak dan disarankan untuk mengadu ke instansi yang dimaksud;
 - f. staf atau kasi pengaduan dan Informasi Pelayanan menerima pengaduan/mendengarkan aduan pengadu dan mencatat substansi pengaduan dan memberikan tanggapan/respon secara langsung pada pengadu dan mencatat di dalam buku pengadu. Jika tidak bisa diselesaikan pada saat itu maka dijadwalkan rapat bersama tim teknis.
 - g. staf atau kasi pengaduan dan informasi pelayanan menyampaikan substansi pengaduan kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan untuk ditindaklanjuti melalui Tim Pengelola Pengaduan.
 - h. tim pengelola pengaduan melaksanakan rapat dan menindaklanjuti pengadu sesuai dengan bidang pelayanan perizinan yang ditangani, dengan mengadakan rapat untuk mencari solusi dari keluhan dan tindak lanjutnya, selanjutnya disampaikan kepada Kasi Informasi dan Pengaduan, kemudian Tim mengeluarkan berita acara hasil rapat.
 - i. staf atau kasi pengaduan bersama-sama dengan pengolah data pengaduan melakukan aksi perbaikan/Solusi oleh Tim teknis dan membuat draf surat jawaban terhadap pengaduan/keluhan dan solusi. Menerbitkan draf Solusi, dan Kasi memberikan paraf.
 - j. tim pengaduan memverifikasi Solusi memberikan paraf, selanjutnya diserahkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 - k. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menandatangani surat jawaban terhadap pengaduan/keluhan dari masyarakat, selanjutnya diserahkan kepada Staf/Kasi Pengaduan dan Informasi.



1. pengolah data pengaduan masyarakat meregister surat solusi dan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduan, dan mengarsipkan dokumen.
 - m. pengadu menerima hasil penyelesaian pengaduan/keluhan.
- (3) Prosedur penerimaan pengaduan tidak langsung kepada penyelenggara, sebagai berikut:
- a. petugas pengelola pengaduan menerima aduan dari kotak pengaduan, surat dan teknologi informasi.
 - b. jika pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan
 - c. apabila identitas pengadu lengkap, petugas pengelola pengaduan memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan sesuai dengan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, maka pengaduan tersebut diteruskan untuk ditindak lanjuti;
 - d. apabila substansi pengaduan tidak sesuai kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan maka pengaduan tersebut di tolak dan penolakan tersebut diberitahuakan kembali kepada pengadu melalui surat atau media teknologi informasi;
 - e. staf atau Kasi Pengaduan dan Informasi Pelayanan menerima dan mencatat substansi pengaduan dalam buku pengaduan dan menjadwalkan rapat bersama tim teknis.
 - f. staf atau Kasi Pengaduan dan Informasi Pelayanan menyampaikan substansi pengaduan kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan untuk ditindaklanjuti melalui Tim Pengelola Pengaduan.
 - g. tim pengelola pengaduan melaksanakan rapat dan menindaklanjuti pengadu sesuai dengan bidang pelayanan perizinan yang ditangani, dengan mengadakan rapat untuk mencari solusi dari keluhan dan tindak lanjutnya, Selanjutnya disampaikan kepada Kasi Informasi dan Pengaduan, kemudian Tim mengeluarkan berita acara hasil rapat.
 - h. staf atau Kasi Pengaduan bersama-sama dengan pengolah data pengaduan melakukan aksi perbaikan/Solusi oleh Tim teknis dan membuat draf surat jawaban terhadap pengaduan/keluhan dan solusi. Menerbitkan draf Solusi, dan Kasi memberikan paraf.
 - i. tim pengaduan memverifikasi solusi memberikan paraf, selanjutnya diserahkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 - j. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menandatangani surat jawaban terhadap pengaduan/keluhan dari masyarakat, selanjutnya diserahkan kepada Staf/Kasi Pengaduan dan Informasi.
 - k. pengolah data pengaduan masyarakat meregister surat solusi dan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduan, dan mengarsipkan dokumen.
 - l. pengadu menerima hasil penyelesaian pengaduan/keluhan.



(4) Pengarsipan Pengaduan Masyarakat, sebagai berikut :

- a. dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.
- b. pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*). Apabila terdapat *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam database.
- c. pengelola pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah kabupaten Balangan.

ditetapkan di Paringin
pada tanggal 10 Oktober 2017

BUPATI BALANGAN,



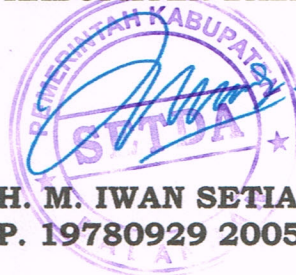
Diundangkan di Paringin
pada tanggal 10 Oktober 2017

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BALANGAN,**



Salinan sesuai dengan aslinya

**KABAG. HUKUM SETDA
KABUPATEN BALANGAN**



**H. M. IWAN SETIADY, SH
NIP. 19780929 200501 1 009**