**SALINAN**

BUPATI SIGI
PROVINSI SULAWESI TENGAH

PERATURAN BUPATI SIGI
NOMOR 1 TAHUN 2024

TENTANG

TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SIGI,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 14 ayat (4) Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Sigi di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4873);
3. 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, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha (Lembaran Daerah Kabupaten Sigi Tahun 2022 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sigi Nomor 135);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

## BAB I
## KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
3. Prosedur adalah tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
4. Tim Teknis adalah Tim yang dibentuk melalui Keputusan Bupati yang terdiri dari unsur-unsur Perangkat Daerah terkait yang bertugas melaksanakan pemeriksaan lapangan, pembahasan teknis dan memberikan rekomendasi/pertimbangan mengenai sesuatu perizinan kepada Kepala Dinas.
5. Petugas *Front Office* adalah unit pertama penerima layanan, informasi dan pengaduan publik atas pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan penanaman modal dan perizinan di Dinas.
6. Pemohon adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik terkait dengan penanaman modal dan perizinan/non perizinan, baik masyarakat sebagai warga negara, penduduk sebagai orang perseorangan, maupun badan hukum lembaga atau instansi yang melakukan pengaduan yang berdomisili di daerah kepada Dinas.
7. Keluhan adalah laporan lisan dan/atau tertulis yang berisi pertanyaan, sanggahan, ketidakpuasan, penemuan bukti dan/isu indikasi penyimpangan pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan/non perizinan bagi masyarakat.
8. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan perizinan/non perizinan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Dinas, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.
9. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
10. Non Perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang perseorangan atau badan hukum.
11. Daerah adalah Daerah Kabupaten Sigi.
12. Pemerintah Daerah adalah Bupati Sigi sebagai unsur pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom kabupaten.

13. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten.
14. Bupati adalah Bupati Sigi.
15. Dinas adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
16. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sigi.

## BAB II
## ASAS DAN TUJUAN

### Pasal 2

Asas pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi:
a. kepastian hukum;
b. keterbukaan;
c. partisipatif;
d. akuntabilitas;
e. kepentingan umum;
f. efektifitas dan efisiensi;
g. profesionalisme;
h. kerahasiaan;
i. obyektifitas;
j. kesamaan hak dan kewajiban.

### Pasal 3

Tujuan pengelolaan Pengaduan masyarakat adalah:
a. agar Pengaduan Masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
b. agar pengelolaan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama; dan
c. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik *(good governance)* dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

## BAB III
## PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 4

Pengaduan Masyarakat meliputi:
a. pengaduan langsung; dan
b. pengaduan tidak langsung.

### Pasal 5

(1) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a meliputi:
   a. pengaduan melalui Petugas *Front Office* pelaporan pengaduan; dan
   b. pengaduan melalui telepon.
(2) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi:
   a. pengaduan tertulis melalui kotak saran dan pengaduan; dan
   b. pengaduan melalui media cetak atau elektronik.

Pasal 6

(1) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.
(2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan tahapan:
    a. menerima dan memberikan tanda terima;
    b. memeriksa kelengkapan dokumen;
    c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian;
    d. menelaah dan menanggapi;
    e. menatausahakan;
    f. melaporkan hasil; dan
    g. memantau dan mengevaluasi.

Pasal 7

(1) Prosedur pelayanan penanganan pengaduan ditangani oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan.
(2) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. mengklasifikasikan pengaduan; dan
    b. mendelegasikan wewenang penanganan pengaduan.

BAB IV
SUMBER, PENATAUSAHAAN DAN
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Sumber Pengaduan

Pasal 8

Pengaduan Masyarakat bersumber dari:
a. lembaga-lembaga negara;
b. badan/lembaga/instansi pemerintah dan Pemerintah Daerah;
c. badan hukum;
d. partai politik;
e. organisasi masyarakat;
f. media masa; dan
g. perorangan.

Bagian Kedua
Penatausahaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 9

Penatausahaan Pengaduan Masyarakat, meliputi:
a. Pencatatan:
    1. data pengaduan;
    2. identitas pelapor;
    3. identitas terlapor; dan
    4. lokasi kejadian.
b. Penelaahan:
    1. pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah, sebagai berikut:
        1) penyalahgunaan wewenang;
        2) pelayanan masyarakat;
        3) korupsi/pungli;
        4) kepegawaian/ketenagakerjaan;
        5) pertanahan/perumahan;

6) hukum/peradilan dan HAM;
7) tatalaksana/regulasi;
8) lingkungan hidup; dan
9) umum.

2. langkah-langkah penelaahan materi Pengaduan Masyarakat meliputi:
   1) merumuskan inti masalah yang diadukan;
   2) menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
   3) eneliti dokumen dan atau informasi terkait dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
   4) menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
3. hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat, dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori terdiri atas:
   1) terkadar pengawasan atau memerlukan survey; dan
   2) tidak berkadar pengawasan atau tidak memerlukan survey.

c. Penyaluran:
1. penyaluran adalah suatu kegiatan penanganan pengaduan yang dilakukan Dinas untuk meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, menyangkut tindakan korektif dan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
2. mekanisme penyaluran pengaduan diproses berdasarkan jenjang kewenangan serta tanggungjawab di Pemerintahan Daerah;
3. Instansi atau unit kerja yang menangani pengaduan wajib merahasiakan identitas pelapor, apabila dalam proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, maka dapat meminta identitas pelapor; dan
4. jika terjadi kesalahan alamat dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka instansi penerimanya wajib mengembalikan seluruh berkas pengaduan kepada orang/instansi yang mengirim.

d. Pengarsipan:
1. penataan dokumen/pengarsipan dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman, mempermudah dan mempercepat pencarian dokumen pengaduan;
2. penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku; dan
3. permintaan informasi pengaduan dari pihak lain (perorangan, LSM, Media) dapat diberikan data penanganan pengaduan.

## Bagian Ketiga
## Standar Pelayanan Pengaduan

### Pasal 10

Standar Pelayanan pengaduan minimal memuat:
a. dasar hukum;
b. persyaratan;
c. prosedur pelayanan;
d. waktu penyelesaian;
e. sarana dan prasarana;
f. kompetensi petugas pemberi pelayanan;
g. pengawasan intern;
h. produk pelayanan;
i. jaminan pelayanan.

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN DAN ALUR
MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Penanganan Pengaduan

Pasal 11

(1) Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait dengan Perizinan ditangani oleh Dinas.
(2) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang berwenang menangani adalah:
    a. Bupati;
    b. Kepala Dinas;
    c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan/atau Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan;
    d. Tim Teknis; dan
    e. Petugas *Front Office* Pelayanan Pengaduan.
(3) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas 3 (tiga) jenis, yaitu:
    a. pengaduan ringan:
        1. pengaduan ringan adalah pengaduan yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya; dan
        2. penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan/atau Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan.
    b. pengaduan sedang:
        1. pengaduan sedang adalah pengaduan yang disebabkan oleh dampak lingkungan berupa udara, getaran, bau dan bising yang disebabkan oleh proses produksi atau usaha; dan
        2. penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan/atau Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan dan Tim Teknis.
    c. pengaduan berat:
        1. pengaduan berat adalah pengaduan yang disebabkan oleh dampak lingkungan berupa udara, getaran, bau dan bising yang disebabkan oleh proses produksi atau usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang; dan
        2. penyelesaian tindakan penanganan tidak hanya dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan/atau Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan, Tim Teknis, tapi juga memerlukan kewenangan Bupati yang hasilnya akan disampaikan oleh Kepala Dinas kepada Pemohon.

Bagian Kedua
Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan

Pasal 12

(1) Alur mekanisme penanganan pengaduan terdiri atas:
    a. pengaduan ringan;
    b. pengaduan sedang; dan
    c. pengaduan berat.
(2) Alur mekanisme penanganan pengaduan ringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu:
    a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan Perizinan, kepada Petugas *front office* baik secara langsung maupun tidak langsung;

b. Petugas *front office* menyediakan buku tamu dan memberikan form pengaduan serta mengarahkan Pemohon kepada petugas pelayanan pengaduan;
c. bidang pelayanan perizinan dan/atau pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan Perizinan melakukan penelaahan dan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal Dinas;
d. penanganan pengaduan ringan tidak berkadar pengawasan;
e. setelah penanganan pengaduan selesai, petugas pelayanan pengaduan memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan jawaban penanganan pengaduan kepada Pemohon; dan
f. petugas pelayanan pengaduan melakukan pengarsipan.

(3) Alur mekanisme penanganan pengaduan sedang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu:
a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan Perizinan, kepada Petugas *front office* baik secara langsung maupun tidak langsung;
b. Petugas *front office* menyediakan buku tamu dan memberikan form pengaduan serta mengarahkan pemohon kepada petugas pelayanan pengaduan;
c. bidang pelayanan perizinan dan/atau pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan Perizinan melakukan penelaahan dengan menganalisa data form serta melaporkan hasil analisa kepada Kepala Dinas, kemudian melakukan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal Dinas dengan melibatkan Kepala Dinas serta Tim Teknis yang bersangkutan;
d. penanganan pengaduan sedang berkadar pengawasan;
e. petugas pelayanan pengaduan serta Tim Teknis melakukan survey lapangan dan melakukan analisa serta melaporkan hasil analisa survey kepada Kepala Dinas;
f. Kepala Dinas bersama Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan/atau Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan serta Tim Teknis kemudian mengambil tindakan atas hasil analisa survey;
g. petugas pelayanan pengaduan serta Tim Teknis kemudian memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan jawaban penanganan pengaduan kepada Pemohon; dan
h. petugas pelayanan pengaduan melakukan pengarsipan.

(4) Alur mekanisme penanganan pengaduan berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu:
a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan Perizinan, kepada Petugas *front office* baik secara langsung maupun tidak langsung;
b. Petugas *front office* menyediakan buku tamu dan memberikan form pengaduan serta mengarahkan Pemohon kepada petugas pelayanan pengaduan;
c. bidang pelayanan Perizinan dan/atau pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan Perizinan melakukan penelaahan dengan menganalisa data form serta melaporkan hasil analisa kepada Kepala Dinas, kemudian melakukan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal Dinas dengan melibatkan Kepala Dinas serta Tim Teknis yang bersangkutan;
d. penanganan pengaduan berat berkadar pengawasan;
e. bidang pelayanan Perizinan dan/atau pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan Perizinan serta Tim Teknis melakukan survey lapangan dan melakukan analisa hasil survey serta melaporkan hasil kepada Bupati;
f. Bupati menerima laporan dan mengambil tindakan serta menyampaikan hasil penyelesaian tindakan kepada Kepala Dinas;

g. Kepala Dinas memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan jawaban penanganan pengaduan kepada Pemohon;
h. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan/atau Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan melakukan pengarsipan.

(5) Alur mekanisme penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

## BAB VI
## PELAPORAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

### Bagian Kesatu
### Pelaporan

### Pasal 13

(1) Laporan jawaban penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf e, ayat (3) huruf g, dan ayat (4) huruf g dibuat dalam bentuk tertulis yang memuat:
a. sumber pengaduan;
b. materi pengaduan;
c. fakta yang ditemukan;
d. analisis;
e. kesimpulan; dan
f. saran.

(2) Laporan jawaban penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

### Bagian Kedua
### Penyelesaian Sengketa

### Pasal 14

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh Dinas dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

## BAB VII
## PENDANAAN

### Pasal 15

Pendanaan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sigi.

Ditetapkan di Sigi Biromaru
pada tanggal 29 Januari 2024

BUPATI SIGI,

ttd

MOHAMAD IRWAN

Diundangkan di Sigi Biromaru
pada tanggal 29 Januari 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SIGI,

ttd

NUIM HAYAT

BERITA DAERAH KABUPATEN SIGI TAHUN 2024 NOMOR 1

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SIGI,

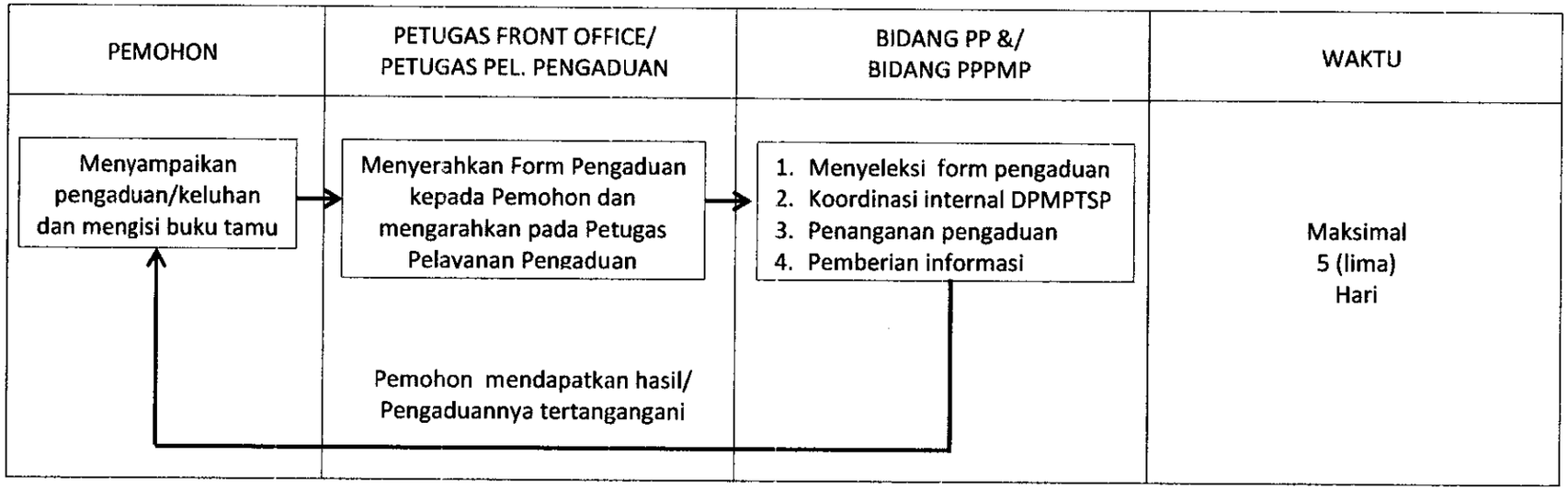
RUSDIN, SH
Pembina Tkt. I
Nip. 197212052002121007

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SIGI
NOMOR 1 TAHUN 2024
TENTANG
TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

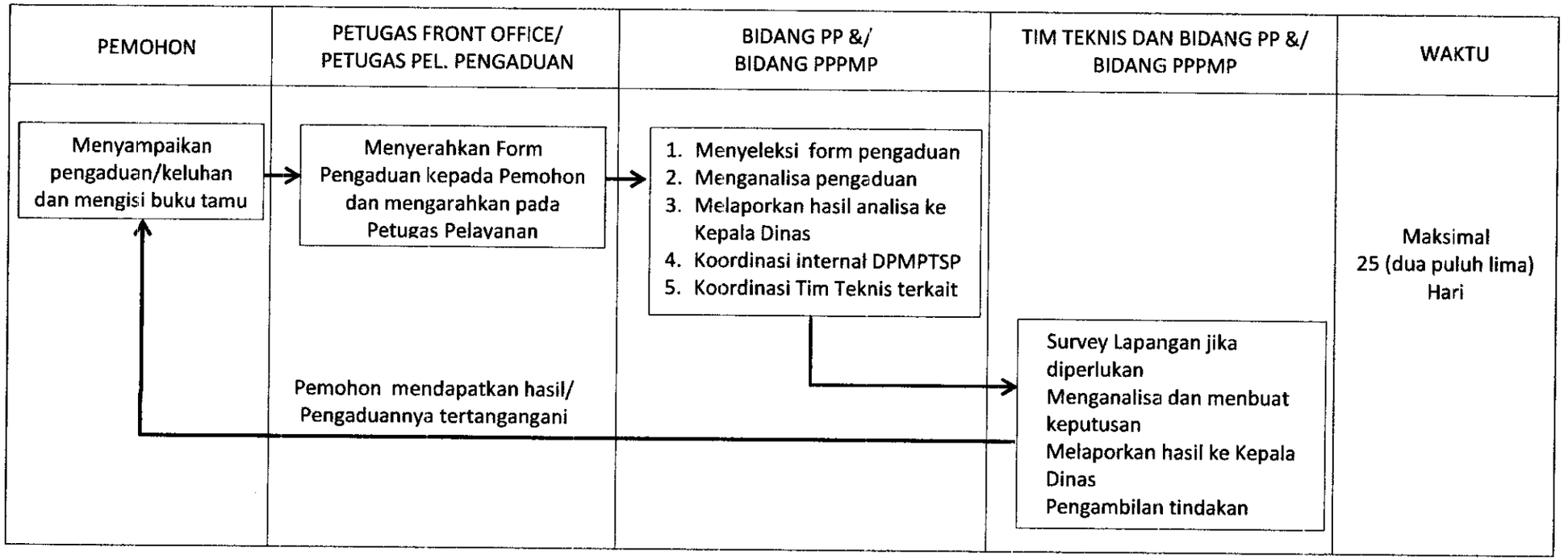
# TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

## I. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

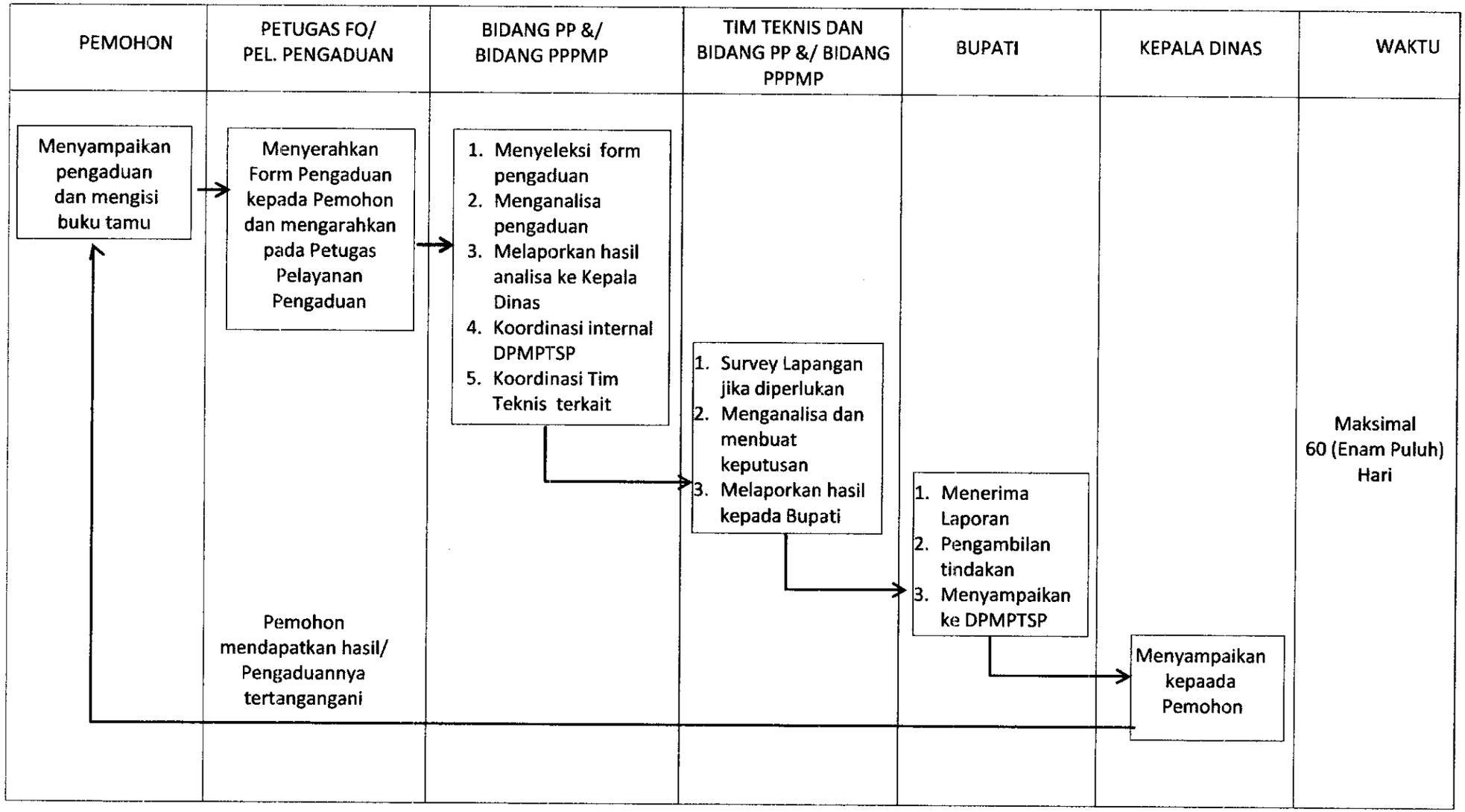
### 1. PENGADUAN RINGAN



2. PENGADUAN SEDANG



3. PENGADUAN BERAT



II. FORMULIR PENGADUAN

PEMERINTAH KABUPATEN SIGI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP)
*Alamat Jl. Poros Palu-Palolo Desa Bora Kec. Sigi Biromaru*
*E-Mail : dpmptsp@sigikab.go.id*

# FORMULIR PENGADUAN

No. : .....

| | | |
|---|---|---|
| I | IDENTITAS | |
| | Nama | |
| | Alamat | |
| | No. Identitas | |
| | Telepon / HP | |
| | Email | |
| II. | MASALAH YANG DIADUKAN | |
| | Jenis Izin | |
| | Uraian Masalah | |

..... 20.....

Pengguna Jasa

III. SISTEMATIKA LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN
BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
I. UMUM
A. Dasar Pemeriksaan
B. Waktu Pemeriksaan
C. Susunan Tim Pemeriksa
D. Narasumber
E. Obyek Pemeriksaan
II. SUMBER PENGADUAN
III. MATERI PENGADUAN
IV. FAKTA YANG DITEMUKAN
V. ANALISIS

BAB III : KESIMPULAN
BAB IV : SARAN

LAMPIRAN :

1. .....
2. .....
3. .....

Sigi, ..... Tahun .....

Mengetahui

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sigi

( .....)

Tim Pemeriksa

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

BUPATI SIGI,

ttd

MOHAMAD IRWAN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SIGI,

RUSDIN, SH
Pembina Tkt. I
Nip. 19721205200212100 7