



**BUPATI SUMBA TIMUR  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI SUMBA TIMUR  
NOMOR: 11 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**MEKANISME PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI SUMBA TIMUR,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang pengaduan terhadap pelayanan perizinan/non perizinanguna mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel maka diperlukan sistem penanganan pengaduan yang efektif dan efisien;
  - b. bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 4 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencana Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah telah dicabut dan diganti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumba Timur, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan perizinan/ non perizinan sesuai kewenangan kabupaten;
  - c. bahwa dengan ada perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Timur sebagaimana dimaksud dalam huruf b maka Peraturan Bupati Sumba Timur Nomor 13/BPMPP.570/419/VI/2012 tentang Mekanisme Pengaduan Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumba Timur, perlu disesuaikan kembali;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Mekanisme Pengaduan Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumba Timur;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 1655);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
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. 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 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4815);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4817);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4856);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Sumba Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2008 Nomor 151, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 161);

13. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 12 Tahun 2010 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2008-2028 (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2010 Nomor 206, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 195);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2016 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 616);
15. Peraturan Bupati Sumba Timur Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumba Timur (Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2016 Nomor 58, Tambahan Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 646);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : **PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBA TIMUR**

BAB I  
**KETENTUAN UMUM**

Pasal 1.

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.
3. Bupati adalah Bupati Sumba Timur.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sumba Timur
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menyelenggarakan koordinasi penanaman modal dan penyelenggara PTSP.
6. Kepala DPMPTSP adalah Kepala DPMPTSP Kabupaten Sumba Timur.

BAB II  
**MAKSUD DAN TUJUAN**

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi masyarakat pengguna layanan publik dan aparatur dalam menyelesaikan permasalahan maupun ketidakpuasan dalam proses pelaksanaan pelayanan perizinan/ non perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Sumba Timur.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah:

- a. terwujudnya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel pada DPMPTSP; dan
- b. meningkatnya iklim investasi dan dunia usaha serta pelayanan publik lainnya di daerah.

BAB III  
**RUANG LINGKUP**

Pasal 4

Ruang lingkup dalam Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. pelayanan pengaduan masyarakat atas hambatan dalam pelayanan pemberian perizinan dan non perizinan; dan
- b. pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan.

BAB IV  
**MEKANISME PENGADUAN**

Pasal 5

- (1) Pengaduan dapat disampaikan oleh masyarakat / pengguna layanan publik kepada DPMPSTSP melalui :
  - a. SMS (ShortMessage Service)/ Layanan Pesan Singkat;
  - b. Faximile;
  - c. Electronik Mail (e-mail);
  - d. Web Site;
  - e. Kotak Pengaduan; atau
  - f. Langsung kepada petugas pada loket pengaduan.
- (2) Setiap pengaduan yang telah diterima, wajib dilaksanakan pendataan dan diserahkan kepada Unit Kerja Penanganan Pengaduan untuk ditindaklanjuti sesuai bagan alur mekanisme pengaduan sebagaimana tercantum pada lampiran Peraturan Bupati ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini .

BAB V  
**UNIT KERJA PENANGANAN PENGADUAN**

Pasal 6

Unit Kerja Penanganan Pengaduan dikoordinir oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan anggota dari SKPD yang ada kaitan dengan substansi pengaduan yang disampaikan.

BAB VI  
**PEMBINAAN DAN PELAPORAN**

Pasal 7

- (1) Pembinaan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan dilakukan oleh Bupati.
- (2) Pelaporan pelaksanaan Penanganan Pengaduan disampaikan kepada Bupati setiap bulan atau sewaktu-waktu bila diperlukan.

BAB VII  
**PENUTUP**  
Pasal 8

Pada saat peraturan ini mulai berlaku maka Peraturan Bupati Nomor 13/BPMPP.570/419/VI/2012 tentang Mekanisme Pengaduan Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumba Timur (Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2012 Nomor 18, Tambahan Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 436), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

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

Ditetapkan di Waingapu  
pada tanggal 6 Maret 2017

BUPATI SUMBA TIMUR,

**GIDION MBILIJORA**

Diundangkan di Waingapu  
pada tanggal 6 Maret 2017

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN SUMBA TIMUR,

**JUSPAN**

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBA TIMUR TAHUN 2017NOMOR

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN BUPATI SUMBA TIMUR  
NOMOR : 11 TAHUN 2017**

**TENTANG  
MEKANISME PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

**I. UMUM**

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada DPMPTSP Kabupaten Sumba Timur merupakan salah satu wujud komitmen Pemerintah pada semua tingkatan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya dibidang perizinan maupun non perizinan.

Penerapan sistim pelayanan terpadu satu pintu diharapkan akan terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, tepat waktu, pasti dan terjangkau oleh semua masyarakat yang membutuhkan legalitas kegiatan yang berdampak pada peningkatan usaha ekonomi yang dilakukan masyarakat maupun investor sehingga diharapkan berdampak pada pertumbuhan sektor riil dan penyerapan tenaga kerja yang semuanya bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu diperlukan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat atas pelayanan pada DPMPTSP yang dilakukan sebagai bagian dari upaya kontrol dan evaluasi untuk peningkatan kinerja aparatur dari waktu ke waktu.

**II. PASAL DEMI PASAL**

- Pasal 1  
Cukup Jelas
- Pasal 2  
Cukup Jelas
- Pasal 3  
Cukup Jelas
- Pasal 4  
Cukup Jelas
- Pasal 5  
Cukup Jelas
- Pasal 6  
Cukup Jelas
- Pasal 7  
Cukup Jelas
- Pasal 8  
Cukup Jelas
- Pasal 9  
Cukup Jelas

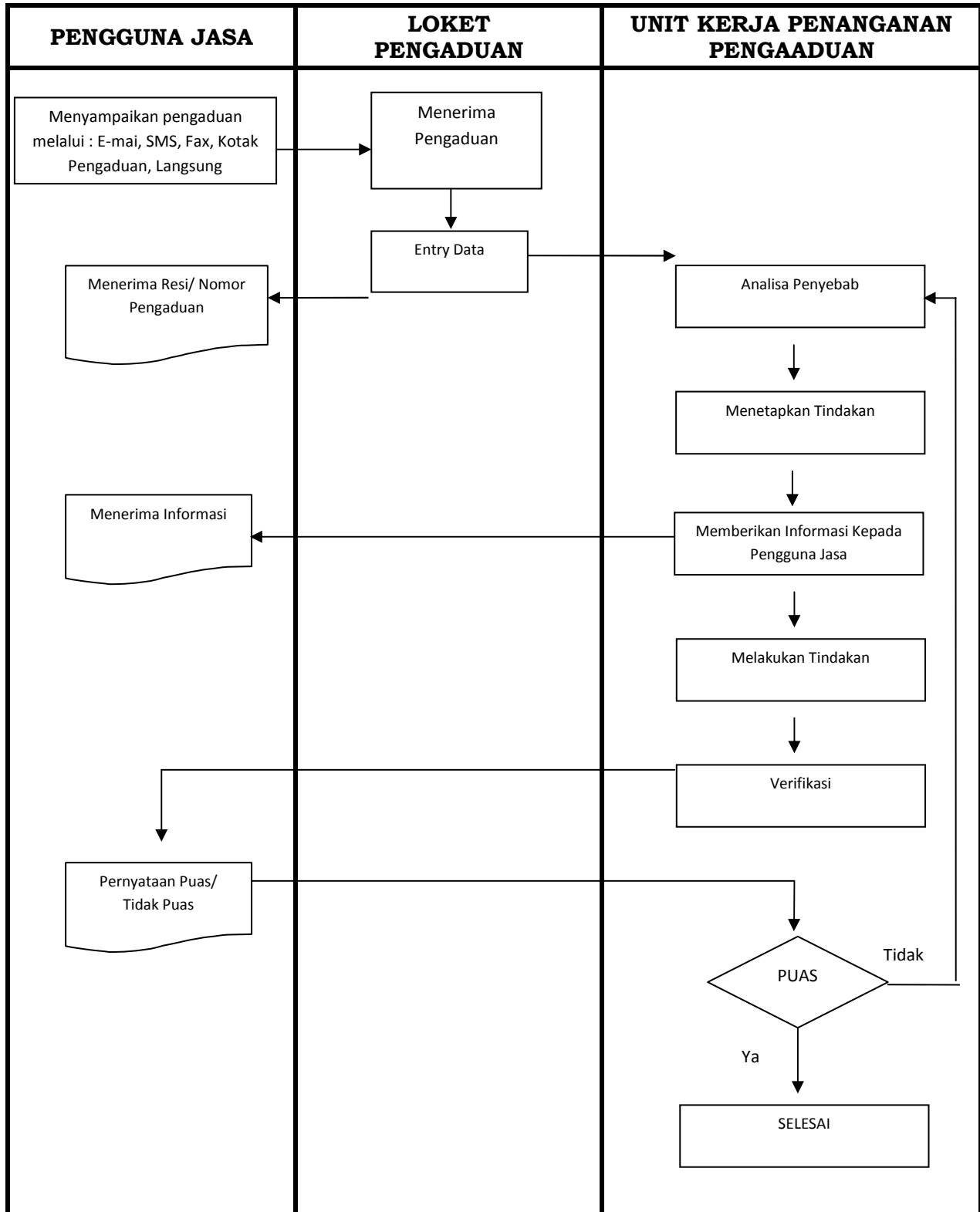
TAMBAHAN BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBA TIMUR TAHUN 2017 NOMOR

Lampiran : Keputusan Bupati Sumba Timur

Nomor :

Tanggal :

**MEKANISME PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUMBA TIMUR**



BUPATI SUMBA TIMUR,

**GIDION MBILIJORA**