



BUPATI BLITAR
PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN BUPATI BLITAR
NOMOR 67 TAHUN 2017
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BLITAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan mengantisipasi permasalahan yang timbul sebagai akibat diterbitkannya izin, maka dipandang perlu menyusun Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah – daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah

Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur dan Undang – Undang Nomor 16 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah- daerah Kabupaten Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

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 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
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 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor per/20/M.PAN/04.2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 13 Tahun 2011 Retribusi Jasa Usaha sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 5 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 22 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 23 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 23 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perizinan;

19. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 5 Tahun 2014 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 2 Tahun 2015 tentang Izin Lingkungan;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021;
22. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
23. Peraturan Bupati Blitar Nomor 21 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Blitar;
24. Peraturan Bupati Blitar Nomor 3 Tahun 2013 tentang Ijin Usaha Warung Internet (Warnet) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Blitar Nomor 33 tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Blitar Nomor 3 tahun 2013 tentang Ijin Usaha Warung Internet (Warnet);
25. Peraturan Bupati Blitar Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar;
26. Peraturan Bupati Blitar Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Blitar Nomor 54 tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Blitar Nomor 4 tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Blitar.
2. Pemerintah daerah adalah Pemerintah Kabupaten Blitar.
3. Bupati adalah Bupati Blitar.
4. Izin adalah Keputusan Pejabat Pemerintah yang berwenang sebagai wujud persetujuan atas permohonan Warga Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
7. Penyelenggaraan Perizinan adalah pemberian pelayanan atas permohonan terkait perizinan dimulai dari penerimaan berkas permohonan, pemrosesan sampai terbitnya izin;
8. Penyelenggaraan Non Perizinan adalah pemberian pelayanan atas permohonan tanda daftar dimulai dari permohonan, pemrosesan sampai terbitnya tanda daftar;
9. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah;
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan masyarakat atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
12. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat;

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman penanganan pengaduan masyarakat atas pelayanan perizinan dan non perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pasal 3

Peraturan Bupati bertujuan:

- a. memberikan kepastian hukum kepada aparatur Pemerintah Daerah di dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat atas pelayanan perizinan dan non perizinan; dan
- b. memberikan kepuasan kepada masyarakat dan menampung aspirasi masyarakat untuk menjamin penyelenggaraan perizinan terpadu yang berkualitas;

BAB III

MEKANISME PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pengaduan berkaitan dengan proses pelayanan perizinan dan Non Perizinan disampaikan oleh warga masyarakat atau pemohon atau pengadu melalui :
 - a. Surat, ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Jl Veteran 10 Blitar;
 - b. Ruang / loket pengaduan dengan cara Pemohon/ pengadu datang langsung ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan mengisi formulir yang telah disediakan disertai bukti-bukti pendukung, pada jam kerja;
 - c. Telepon / faximile (0342) 801665;
 - d. Email dengan alamat dpmptsp@blitarkab.go.id;

- (2) Dalam hal pengaduan disampaikan melalui surat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Pemohon/Pengadu menguraikan dasar keberatan secara lengkap disertai identitas diri berupa KTP apabila pemohon/pengadu perorangan, dan bagi badan hukum menyertakan surat keterangan dan/atau surat Kuasa dari perusahaan;
- (3) Dalam hal pengaduan disampaikan dengan mendatangi langsung pada loket pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Pemohon menunjukkan kartu identitas diri apabila pemohon/pengadu perorangan, dan bagi badan hukum menunjukkan surat keterangan dan/atau surat Kuasa dari perusahaan;
- (4) Jawaban atas pengaduan disampaikan secara tertulis paling lambat 5 (lima) hari sejak pengaduan diterima secara lengkap;

Pasal 5

Mekanisme penanganan/pelayanan pengaduan berkaitan dengan proses pelayanan perizinan dan Non Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Bupati ini.

Pasal 6

- (1) Dalam hal pemohon/pengadu tidak puas atas jawaban tertulis sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (4) pemohon/pengadu dapat menyampaikan keberatan kepada Bupati dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari sejak diterimanya jawaban tertulis;
- (2) Bupati menyampaikan jawaban tertulis atas permohonan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 5 (lima) hari;
- (3) Jawaban Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat final dan mengikat.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal 29 Desember 2017

BUPATI BLITAR,

Ttd.
RIJANTO

Diundangkan di Blitar
pada tanggal 29 Desember 2017
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BLITAR,

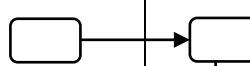
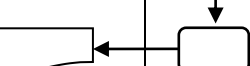
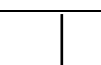
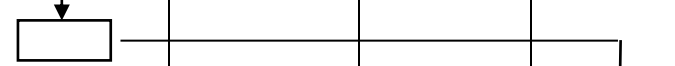
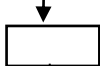
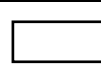
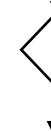
Ttd.
TOTOK SUBIHANDONO
BERITA DAERAH KABUPATEN BLITAR TAHUN 2017 NOMOR : 67/E

Salinan sesuai dengan aslinya
An. SEKRETARIS DAERAH
ASISTEN PEMERINTAHAN DAN KESRA
U.b.
KEPALA BAGIAN HUKUM

HARIS SUSIANTO, SH., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19670531 199003 1 002

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI BLITAR
 NOMOR : 67 TAHUN 2017
 TANGGAL : 29 DESEMBER 2017

**MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLITAR**

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Pemohon/ Pengadu	Staf	Seksi Pelayanan Pengaduan	Kabid	Pimpinan	OPD lain	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon/Pengadu menyampaikan pengaduan							Surat,Telp, email, fax, Datang Langsung mengisi Formulir pengaduan	5 menit	Formulir Pengaduan
2	Menerima pengaduan							Formulir Pengaduan	15 menit	Formulir Pengaduan
3	Melakukan Cek pengaduan							Formulir Pengaduan	30 menit	Berita acara tanggapan
4	Mencatat pengaduan dan memberi lembar disposisi							Buku agenda lembar disposisi	5 menit	Formulir pengaduan dicatat dalam buku agenda dan dilengkapi lembar disposisi
5	Mengecek formulir pengaduan dan memberi disposisi serta arahan untuk ditindak lanjuti							Formulir dan lembar disposisi	10 menit	Lembar disposisi yang sudah diparaf
6	Menerima disposisi							Disposisi yang telah diisi	5 menit	Disposisi
7	Melakukan cek administrasi ada ijin atau tidak							Data perizinan	1 hari	Ada SK Izin atau tidak

8	Melakukan peninjauan lapangan						Surat pengaduan, data-data perizinan, peraturan	1 hari	Berita acara pemeriksaan lapangan
9	Melaksanakan rapat koordinasi						Surat pengaduan, data-data perizinan, peraturan	1 hari	Notulen rapat
10	Pembuatan Jawaban						Surat pengaduan, data-data perizinan, peraturan	1 hari	Surat Jawaban
10	Pengiriman jawaban ke pengadu						Surat pengaduan, data-data perizinan, peraturan	1 hari	Surat Jawaban terkirim

URAIAN SINGKAT

1. Pemohon/Pengadu menyampaikan pengaduan melalui Tlp, Fax, Email, Datang langsung mengisi Formulir pengaduan
2. Petugas Menerima Pengaduan, melakukan Entry data :
3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon/Pengadu.
4. Melakukan Tindakan Verifikasi Jika:
 - Puas : maka tindakan pengaduan selesai
 - Tidak : maka akan di verifikasi lagi dengan melakukan tindakan selanjutnya

BUPATI BLITAR,
Ttd.
RIJANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
An. SEKRETARIS DAERAH
ASISTEN PEMERINTAHAN DAN KESRA
U.b.
KEPALA BAGIAN HUKUM

HARIS SUSIANTO, SH., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19670531 199003 1 002