



BUPATI MANDAILING NATAL
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN BUPATI MANDAILING NATAL
NOMOR 13 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MANDAILING NATAL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat secara terkoordinasi, efektif dan efisien dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Mandailing Natal serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, perlu membuat pedoman penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mandailing Natal;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3794);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan peraturan pemerintah pengganti undang-undang Nomor 2 tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang



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 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
8. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 128);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) Sebagaimana Telah Di Ubah Dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mandailing Natal (Lembaran Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2022 Nomor 5);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI MANDAILING NATAL TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASAYARAKAT PADA 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 Mandailing Natal.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah lainnya sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah Kabupaten Mandailing Natal.
3. Bupati adalah Bupati Mandailing Natal.
4. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mandailing Natal.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mandailing Natal.
6. Pengaduan Masyarakat Adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat Kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, kritik, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.
7. Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat adalah Petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan pada Penyelenggara Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Mandailing Natal.

BAB II
ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan norma dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

Pasal 3

Asas penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari :

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektifitas dan Efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, kepentingan golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.



BAB III
RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dikelompokkan berdasarkan jenis masalah sebagai berikut:

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Pelayanan masyarakat;
- c. Tata laksana/regulasi.

BAB IV
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, Dinas berkewajiban menindak lanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB V
HAK PENERIMA PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditindaklanjuti oleh Dinas secara tepat dan cepat dengan memberi jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya pengaduan.
- (3) Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikan.

BAB VI
PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Penyampaian pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui:
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung.
- (2) Penyampaian pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah penyampaian secara lisan yang dilakukan secara langsung oleh penerima pelayanan kepada Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan pada Dinas.



- (3) Penyampaian pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah penyampaian pengaduan yang dilakukan tidak secara langsung oleh penerima pelayanan kepada Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan pada Dinas, tetapi melalui:
- a. surat yang dialamatkan kepada Dinas;
 - b. call center-hotline 0823 9561 3828;
 - c. website :dpmpptsp.madina.go.id; dan
 - d. e-mail :
 - e. dpmpptsp.madina@gmail.com; dan
 - f. dpmpptsp.bidpengendalian@gmail.com.
- (4) Layanan penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib diumumkan kepada penerima pelayanan.

BAB VII SARANA PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Dinas berkewajiban menyediakan sarana pengaduan yang sekurang-kurangnya terdiri dari :
- a. loket dan ruang Pengaduan;
 - b. kotak surat pengaduan;
 - c. ruang Penanganan Pengaduan;
 - d. nomor Telepon; dan
 - e. e-mail kantor.
- (2) Loket dan Ruang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan dilokasi yang mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan penerima pelayanan.

BAB VIII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Kepala Dinas menetapkan Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan.
- (2) Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang mampu dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (3) Petugas pelaksana pelayanan pengaduan memiliki tugas ;
- a. menerima pengaduan secara langsung maupun secara tidak langsung.
 - b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima;
 - c. tindak lanjut pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
 - e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan
 - f. menyampaikan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas baik secara periodik maupun secara insidental apabila dibutuhkan.



BAB IX
WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 10

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada Kepala Dinas paling lama 2X24 (dua kali dua puluh empat) jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang tidak memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain :
 - a. Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak tanggal pengaduan diterima, penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima; dan
 - b. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal pengaduan diterima, penyelenggaraan penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh/atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja :
 - a. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal pengaduan diterima, satuan/unit kerja pejabat yang berwenang harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterimanya; dan
 - b. Paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung sejak tanggal pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan prinsip humanis, tanggap, cepat dan melayani;

BAB X
MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan dalam buku register pengaduan.
- (2) Informasi yang dicatat dalam buku register pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. identitas pelapor, terdiri atas nama, alamat, nomor telepon dan tandatangan pelapor;
 - b. identitas petugas penerima Pengaduan, terdiri atas nama, nomor induk pegawai dan tandatangan petugas;
 - c. waktu pengaduan, terdiri atas tanggal, bulan dan tahun saat pengaduan diterima;
 - d. uraian pengaduan, terdiri atas keterangan yang dibutuhkan perihal substansi pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan selaku pelapor; dan
 - e. dokumen atau bukti pendukung;
- (3) Dinas berkewajiban untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan.



BAB XI TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 12

Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor terbukti atau tidak terbukti kebenarannya maka Kepala Dinas atau Pejabat yang diberi wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.

Pasal 13

Laporan hasil pengaduan masyarakat segera ditindaklanjuti sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Pasal 14

- (1) Untuk mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat:
 - a. secara langsung, dengan cara:
 1. rapat persiapan; dan
 2. survey lapangan / identifikasi masalah.
 - b. secara tidak langsung, dengan cara:
 1. komunikasi elektronik; dan
 2. surat menyurat.
- (2) Untuk mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara:
 - a. internal, yaitu :
 1. antara pejabat di lingkungan Dinas; dan
 2. bidang penanganan pengaduan, kebijakan dan laporan layanan Dinas.
 - b. eksternal, yaitu :
 1. antar pejabat pengawas fungsional;
 2. dinas teknis pembina pelayanan publik;
 3. satuan tugas percepatan pelaksanaan berusaha; dan
 4. pejabat pengawasan fungsional dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan lain.

BAB XII KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 15

- (1) Dinas selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan pengaduan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan yang disediakan.
- (2) Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan pengaduan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Pengaduan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis dan tidak sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangan Dinas berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Dinas dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan pengaduan dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.



BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.
Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan
Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten
Mandailing Natal.

Ditetapkan di Panyabungan
pada tanggal 12 April 2023

BUPATI MANDAILING NATAL,

Dto

MUHAMMAD JAFAR SUKHAIRI NASUTION

Diundangkan di Panyabungan
Pada tanggal 12 April 2023

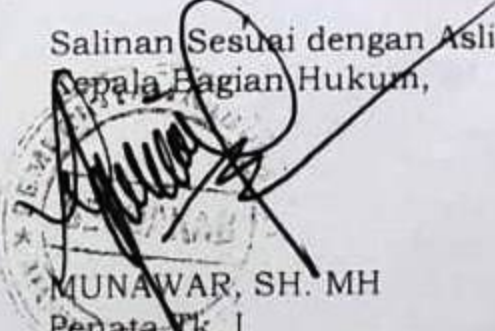
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MANDAILING NATAL,

Dto

ALAMULHAQ DAULAY

BERITA DAERAH KABUPATEN MANDAILING NATAL TAHUN 2023 NOMOR 14

Salinan Sesuai dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum,


MUNAWAR, SH. MH
Penata Tk. I
NIP. 19810612 201101 1 004

