



GUBERNUR SULAWESI UTARA

PERATURAN GUBERNUR SULAWESI UTARA

NOMOR 49 TAHUN 2018

TENTANG

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SULAWESI UTARA,

- Menimbang : a. bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standard pelayanan merupakan kewajiban bagi penyelenggara Negara sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan, yang pelaksanaannya berdasarkan prinsip transparansi, pasti, sederhana, terjangkau, profesional dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik;
- b. bahwa dalam rangka menerima keluhan masyarakat yang disampaikan dalam bentuk pengaduan masyarakat perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Prp Tahun 1960 jo. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang antara lain Pembentukan Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2102);
2. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
13. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Wajib dan Pilihan yang menjadi Kewenangan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2016 Nomor 3);
14. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2016 Nomor 4);
15. Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2016 Nomor 63);

16. Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2018 Nomor 4);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Sulawesi Utara.
2. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Utara.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
4. Kepala Dinas adalah Kepala DPMPTSP Provinsi Sulawesi Utara.
5. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan, informasi, ketidakpuasan oleh orang perorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia sebagai pengguna layanan perizinan dan nonperizinan serta informasi penanaman modal pada DPMPTSP sehubungan dengan adanya pelayanan di DPMPTSP yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di DPMPTSP.
6. Tim Penerima Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TPPM adalah tim yang bertanggung jawab untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
7. Ruang Penanganan Pengaduan dan Konsultasi yang selanjutnya disingkat RPPK adalah tempat untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pemberian layanan perizinan dan nonperizinan serta informasi penanaman modal di DPMPTSP.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud peraturan gubernur ini yaitu sebagai pedoman bagi para pihak dalam penanganan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh seluruh pihak termasuk warga Negara, penduduk, orang perseorangan termasuk mereka yang berkebutuhan khusus, kelompok, dan badan hukum.

Pasal 3

Tujuan peraturan gubernur ini, yaitu:

- a. terwujudnya penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan publik;
- b. sebagai sarana peran aktif masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. sebagai acuan dalam penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP;
- d. terkoordinasinya pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat agar dapat ditangani dengan baik, benar, tuntas, efektif dan efisien;
- e. memberdayakan pengaduan sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. memperbaiki sistem pengawasan dan pencegahan penyimpangan administrasi, kerugian perdata, dan tindak pidana korupsi, serta persaingan usaha tidak sehat;
- g. upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi, yang menjamin kerahasiaan.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup peraturan gubernur ini meliputi:

- a. waktu penerimaan dan penanganan pengaduan; dan
- b. tindak lanjut penanganan pengaduan;

BAB IV WAKTU PENERIMAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Pengaduan masyarakat diterima dan ditandatangani oleh petugas di RPPK, layanan pengaduan dengan pengaturan waktu, pada hari kerja:
 - a. Senin Kamis : Pukul 08.00-16.30
Istirahat : Pukul 12.00-13.00
 - b. Jumat : Pukul 08.00-11.30
- (2) Tanggapan awal atau jawaban atas pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui RPPK layanan pengaduan diberikan pada hari yang sama sejak pengaduan diterima.
- (3) Jawaban atas pengaduan masyarakat yang penanganannya memerlukan koordinasi internal DPMPTSPD diberikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima, dengan didahului oleh tanggapan awal pada hari pengaduan diterima.

BAB V TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN Bagian Kesatu Ruang Penanganan Pengaduan dan Konsultasi Layanan Pengaduan

Pasal 6

- (1) Pejabat yang bertugas di RPPK layanan pengaduan, sesuai tugas pokok dan fungsinya.

- (2) RPPK layanan pengaduan memiliki tugas sebagai berikut:
- a. menerima dan mengadministrasikan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. mengidentifikasi, menganalisis, memproses, dan menjawab pengaduan masyarakat;
 - c. berkoordinasi dengan perangkat daerah teknis, terkait Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pengaduan masyarakat yang memerlukan tindak lanjut;
 - d. menyampaikan pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana dimaksud dalam huruf c, kepada TPPM; dan
 - e. melaporkan pelaksanaan penanggulangan pengaduan masyarakat setiap minggu kepada TPPM.

Bagian Kedua
Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 7

- (1) TPPM dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas dengan susunan sebagai berikut:
- a. ketua;
 - b. wakil ketua; dan
 - c. anggota.
- (2) Dalam penanganan pengaduan masyarakat, Kepala Dinas mendelegasikan wewenang untuk menindaklanjuti kepada TPPM pada DPMPTSP.
- (3) Tata cara penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan standar operasional prosedur.

Pasal 8

Dalam penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, TPPM mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menerima laporan mingguan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dari RPPK, layanan pengaduan;
- b. menerima pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara koordinatif oleh RPPK, pelayanan pengaduan dan unit terkait;
- c. melakukan pembahasan solusi penyelesaian pengaduan;
- d. menyampaikan jawaban melalui surat kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf b;
- e. melaporkan rekapitulasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat secara periodik setiap tahun kepada Kepala Dinas.
- f. merekomendasikan kepada perangkat daerah atas penanganan pengaduan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Ditetapkan di Manado
pada tanggal 20 Desember 2018

GUBERNUR SULAWESI UTARA,



OLLY DONDOKAMBEY

Diundangkan di Manado
pada tanggal 20 Desember 2018

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA



EDWIN H. SILANGEN

BERITA DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA TAHUN 2018 NOMOR 37