



PEMERINTAH KABUPATEN BUTON TENGAH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. GERSAMAT No. .. TelpKec. Lakudo 93763
Email : Buton Tengah.buteng@gmail.com
LABUNGKARI

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BUTON TENGAH**
Nomor : 015 TAHUN 2022

TENTANG
**TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BUTON TENGAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BUTON TENGAH**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mengintensifkasi penanganan pengaduan masyarakat dan fasilitas penyelesaian masalah serta hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, maka perlu adanya tata cara penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Tengah.
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu di tetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Tengah.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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);
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pembentukan Kabupaten Buton Tengah di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 173, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5563);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Perubahan kedua atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah nomor 60 tahun 2008 tentang sistem pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221)
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1966);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Buton Tengah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Tengah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Buton Tengah;
13. Peraturan Bupati Buton Tengah Nomor 16 Tahun 2020, tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Tengah.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan tata cara penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Tengah, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

- KEDUA** : Tata cara penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu, bertujuan :
1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
 2. Memberikan pemahaman dan wawasan terhadap masyarakat terkait tata cara penanganan pengaduan.
 3. Mengimplementasikan prinsip *good governance*, dalam bentuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA** : Keputusan Kepala Dinas Ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di Labungkari
pada tanggal, 3 Januari 2022

**Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Buton Tengah**



Dr. Aris Mahmud, S.IP., M.Si
Pembina, IV/a
NIP. 19781110 201001 1 021

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BUTON TENGAH
Nomor : 015 Tahun 2022
Tanggal : 3 Januari 2022

TENTANG

**TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BUTON TENGAH**

I. Waktu Pelayanan Penangana Pengaduan

Waktu Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Ruang Layanan Pegaduan

Masyarakat setiap hari kerja :

Senin s/d Kamis Pukul 08.00 – 12.00

13.00 – 16.00

Jum'at Pukul 08.00 – 11.30

13.00 – 16.00

II. Pelaksanaan :

Bentuk Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat :

1. Masyarakat datang secara langsung kepada petugas layanan pengaduan masyarakat secara langsung, penyampaian pengaduan masyarakat secara langsung/ tatap muka kepada petugas layanan pengaduan meliputi :

a. Masyarakat datang secara langsung ke petugas layanan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Tengah.

b. Petugas Layanan pengaduan masyarakat menerima berkas pengaduan dari masyarakat dan menyampaikan kepada kepala seksi informasi dan pengaduan perizinan untuk memeriksa kelengkapan administrasi (data/berkas pendukung) yang diperlukan.

c. Setelah berkas diperiksa kemudian dilanjutkan ke kepala bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan untuk merumuskan tindak lanjut pengaduan.

d. Staf informasi dan pengaduan perizinan melakukan koordinasi dan menyampaikan dokumen dengan pihak terkait dalam hal ini tim teknis untuk penyelesaian masalah pengaduan.

e. Tim pengaduan beserta Tim Teknis melakukan survey/peninjauan lokasi bilamana diperlukan dan melakukan rapat/mediasi untuk mendapatkan alternatif penyelesaian masalah melalui berita acara pangaduan.

f. Hasil jawaban pengaduan diserahkan kepada pengadu/pemohon melalui loket penyerahan.

2. Penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat secara tidak langsung.

a. Melalui Kotak Pengaduan.

Masyarakat dapat menyampaikan saran, pertanyaan, informasi pengaduan, keluhan maupun masalah melalui kotak pengaduan yang tersedia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Tengah.

b. Melalui Surat

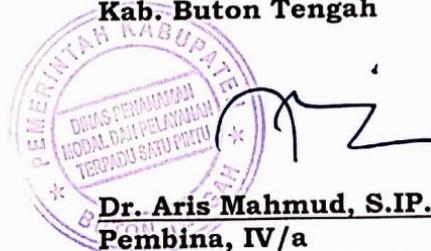
Surat Pengaduan akan dikumpulkan oleh petugas layanan pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada Staf Bidang Informasi dan Pengaduan Perizinan sebagai tim pelaksanaan kegiatan layanan pengaduan.

c. Melalui Media Elektronik .

Masyarakat dapat menyalurkan pengaduan melalui :

- Telephone, Whatshap dan SMS : 081244911884
- E-mail : Pengaduanptspbuteng@gmail.com
- Website : www.dpmpptsp.butontengahkab.com
- Facebook :Dinas Pmptsp Buteng
- IG : dpmpptspbutontengah

**Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Buton Tengah**

The image shows a circular official stamp of the Kabupaten Buton Tengah government. The text inside the stamp reads "PEMERINTAH KABUPATEN BUTON TENGAH" around the top edge and "DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU" in the center. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Dr. Aris Mahmud, S.IP., M.Si
Pembina, IV/a
NIP. 19781110 201001 1 021