



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)

Jl. Simpursiang No. 27, Telp (0473)-21003, Fax (0473)-21536,
www.luwuutara.go.id, Masamba, Kode Pos 92961

KEPUTUSAN BUPATI LUWU UTARA
NOMOR : 188.4.45/008/DPMPTSP/VIII/2022

TENTANG

MEKANISME PENYAMPAIAN DAN ALUR PENYELESAIAN PENGADUAN
PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO, NON PERIZINAN
BERUSAHA DAN PENANAMAN MODAL PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU
UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LUWU UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang efektif sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dapat dilakukan melalui media pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. bahwa dalam rangka memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, non perizinan berusaha dan penanaman modal, perlu ditetapkan mekanisme penyampaian dan alur penyelesaian pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang mekanisme penyampaian dan alur penyelesaian pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Non Perizinan Berusaha dan Penanaman Modal Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara.

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3826);
 2. Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 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);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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 Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Mineral (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pembinaan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2150);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16);
13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
14. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 221);
15. Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Operasional, bentuk/format SOP;
16. Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

17. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Utara Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Luwu Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Utara Nomor 349);
18. Peraturan Bupati Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara (Berita Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun 2016 Nomor 67);
19. Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun 2022 Nomor 27).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Mekanisme Penyampaian dan Alur Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Non Perizinan Berusaha dan Penanaman Modal Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara.
- KEDUA : Mekanisme Penyampaian dan Alur Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Non Perizinan Berusaha dan Penanaman Modal sebagaimana seperti tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan keputusan ini.
- KETIGA : Mekanisme Penyampaian dan Alur Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Non Perizinan Berusaha dan Penanaman Modal sebagaimana seperti tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

KELIMA : Dengan ditetapkannya Keputusan Bupati ini maka Keputusan Bupati Luwu Utara Nomor : 188.4.45/006.a/DPMPSTSP/I/2019 tentang Mekanisme Dan Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara dinyatakan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di Masamba

Pada tanggal 15 Agustus 2022

a.n. **BUPATI LUWU UTARA**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ahmad Jani', is written over the official title. The signature is stylized and somewhat illegible.

AHMAD JANI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI LUWU UTARA
NOMOR 188.4.45 /008/DPMPSTP/VIII/ 2022
TENTANG

MEKANISME PENYAMPAIAN DAN ALUR PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO, NON PERIZINAN BERUSAHA DAN PENANAMAN MODAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU UTARA

MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO, NON PERIZINAN BERUSAHA DAN PENANAMAN MODAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU UTARA

Dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, non perizinan berusaha dan penanaman modal kepada masyarakat, diperlukan media atau tempat sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan (saran, masukan dan atau bentuk ketidakpuasan masyarakat) terhadap pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.

Mekanisme penyampaian pengaduan sebagai berikut :

A. PENGADUAN SECARA LISAN

1. Melalui Telepon Bagian Informasi ke Nomor 081242891774.
2. Menemui Petugas Loker Pengaduan Dinas PMPTSP Kab. Luwu Utara.

B. PENGADUAN SECARA TERTULIS

Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi dengan identitas pengadu (Nama, Alamat dan Bukti lainnya yang mendukung materi pengaduan yang akan disampaikan) dengan cara :

1. Menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Luwu Utara dengan diantar langsung (menemui petugas diruang pengaduan).
2. Mengisi Form Pengaduan yang disediakan di ruang pengaduan;
3. SMS dan Whats app ke Nomor 081242891774.
4. Melalui kotak pengaduan yang telah disediakan di depan ruang pengaduan.

C. PENGADUAN SECARA ONLINE

Melalui website: www.dpmpstsp.luwuutarakab.go.id

D. PENGADUAN MELALUI APLIKASI

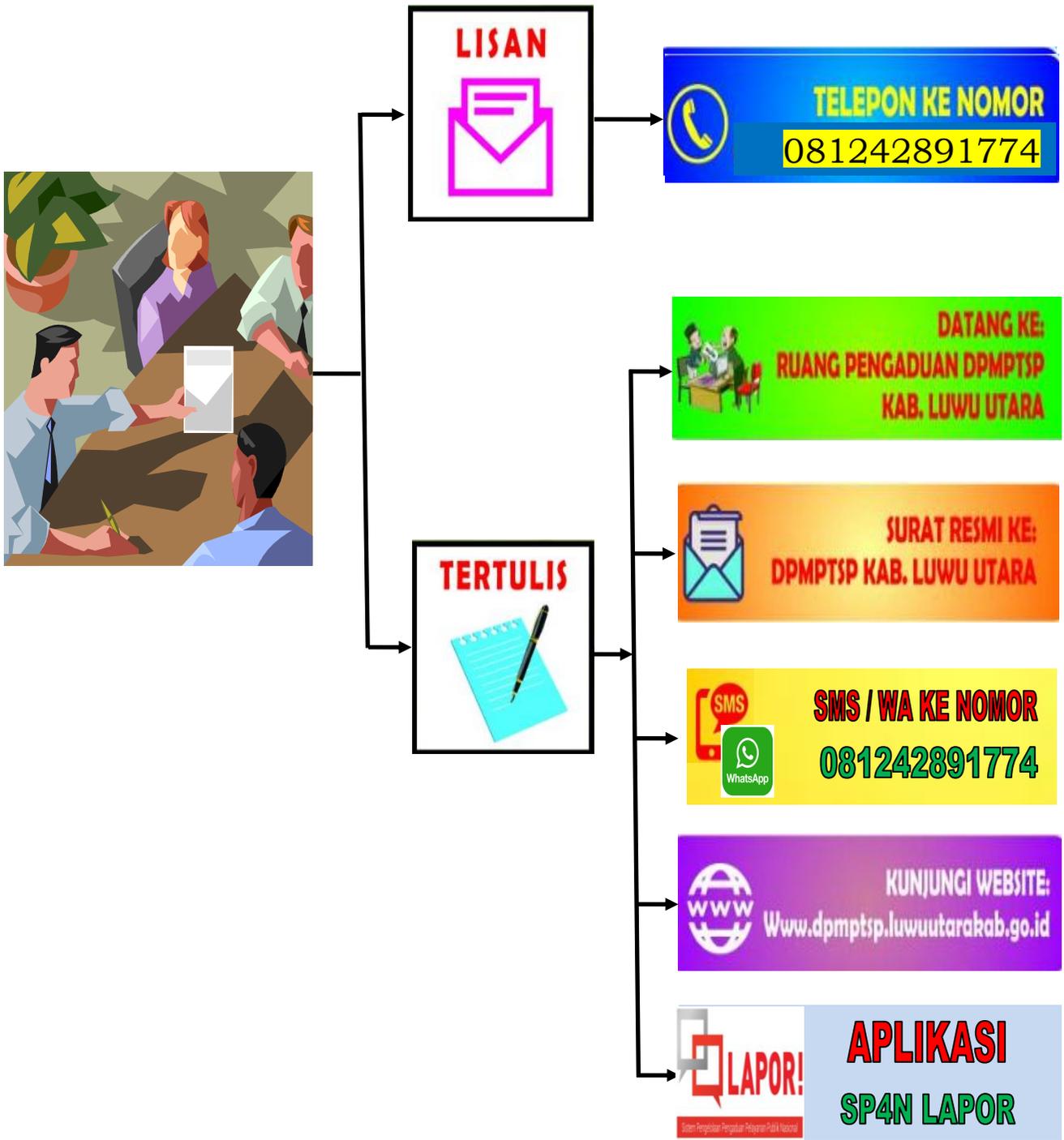
Menyampaikan melalui Aplikasi “**SP4N LAPOR**” (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)

E. WAKTU

Waktu penyelesaian pengaduan paling lambat harus selesai ditanggapi dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima petugas;

F. PELAPORAN

Petugas layanan pengaduan merekapitulasi jumlah pengaduan yang diterima per triwulan beserta tindak lanjutnya dan dilaporkan kepada Bupati Luwu Utara.



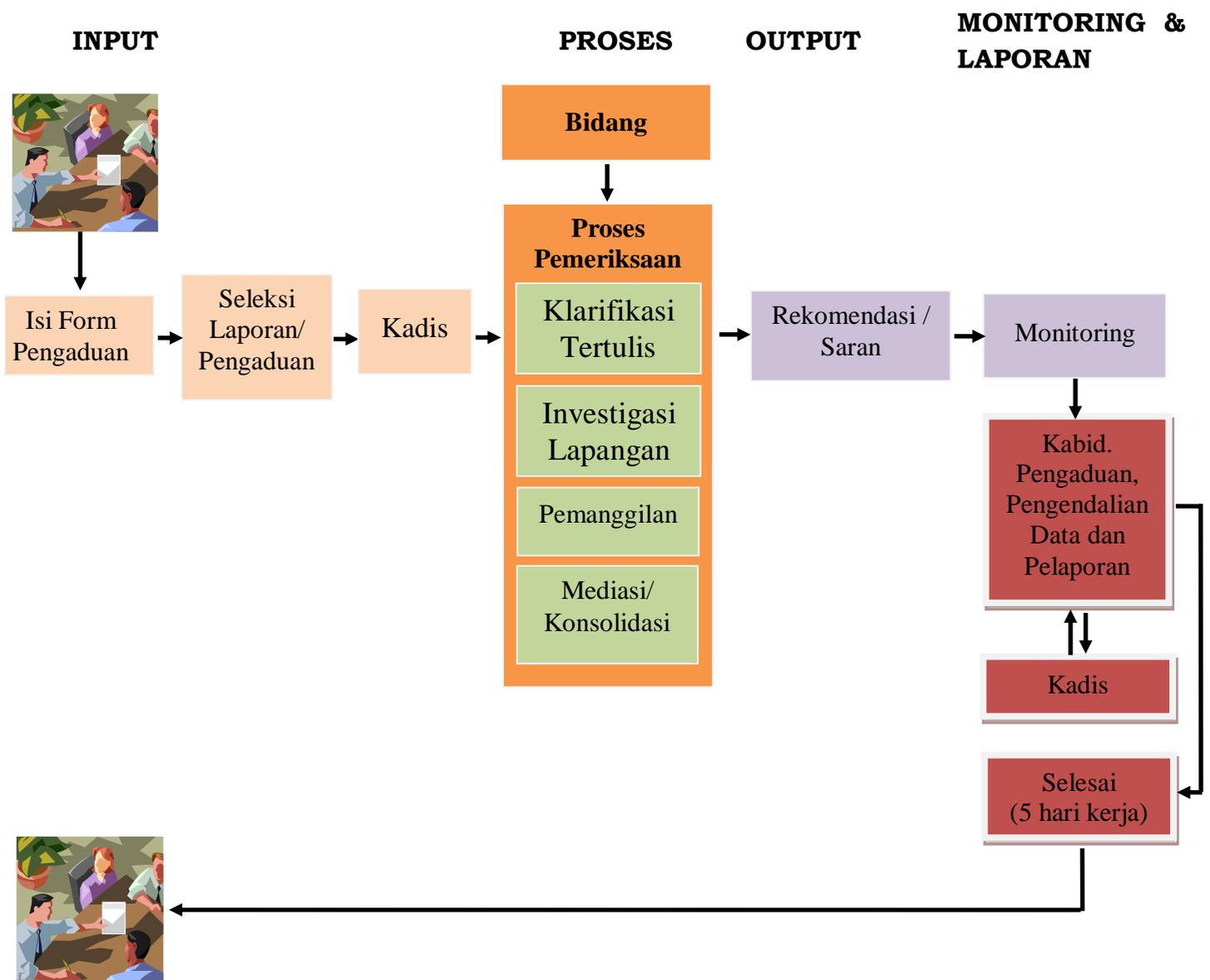
a.n. **BUPATI LUWU UTARA**
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

AHMAD JANI

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN BUPATI LUWU UTARA
 NOMOR 188.4.45 /008/DPMPTSP/VIII/2022
 TENTANG

MEKANISME PENYAMPAIAN DAN ALUR PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO, NON PERIZINAN BERUSAHA DAN PENANAMAN MODAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU UTARA

ALUR PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO, NON PERIZINAN BERUSAHA DAN PENANAMAN MODAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU UTARA



a.n. BUPATI LUWU UTARA
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

(Handwritten Signature)
 AHMAD JANI