



BUPATI LAMPUNG SELATAN
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
NOMOR 64 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DAN PENANGANAN
PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat di bidang perizinan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu satu Kabupaten Lampung Selatan perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu satu Kabupaten Lampung Selatan;
- b. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lampung Selatan yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien, maka perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu satu Kabupaten Lampung Selatan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Bupati Lampung Selatan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu satu Kabupaten Lampung Selatan.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2003 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003

Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
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 dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

11. Peraturan Presiden RI Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
15. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Perdagangan;
16. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 29/Permentan/PP 210/7/2018 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha di Sektor Pertanian;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;
18. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 25 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan;
19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi instansi Pemerintah;
21. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik;
22. Surat Edaran Nomor 17 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung;
23. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat

Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2016 Nomor 16 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 16 Tahun 2016;

25. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 36 tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan;
26. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 56 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan;
27. Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan dibidang Perizinan dan Non perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI LAMPUNG SELATAN TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMPUNG SELATAN.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Surat Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lampung Selatan
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Lampung selatan
4. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
5. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam

- rangka pelayanan yang berkualitas ,cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
6. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelayanan perizinan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
 7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi Keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
 8. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk persetujuan prinsip, izin dan tanda daftar perusahaan.
 9. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai penanaman modal, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
 10. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidak sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.
 11. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur layanan
 12. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
 13. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
 14. Instansi teknis adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Daerah yang mempunyai kewenangan mengelola, membina, mengawasi dan mengendalikan izin.
 15. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan.

BAB II

VISI DAN MISI

Pasal 2

- (1) Visi Dinas adalah :

“ Terwujudnya Peningkatan Perekonomian Daerah dan Masyarakat melalui Kemudahan Berinvestasi dan dukungan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan “

Pernyataan Visi diatas didasari dari adanya fungsi utama pemerintah yaitu :

- a. Memberikan pelayanan prima untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang profesional guna mendukung investasi dan

- b. Memberi komitmen atau janji dari pihak Dinas selaku penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik; dan
- c. Sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 5

- (1) Kualifikasi pelaksana atau petugas yang menangani pelayanan perizinan harus menguasai tentang prosedur dan tatacara pemrosesan izin, jenis - jenis pelayanan perizinan dan non perizinan serta standar pelayanan publik;
- (2) Pelaksana harus menguasai komputer;
- (3) Pelaksana harus menguasai mekanisme pemrosesan izin yang diterbitkan melalui website Online Single Submission (OSS);
- (4) Memahami konsekuensi dan dampak apabila pelayanan perizinan tidak dapat terpenuhi;
- (5) Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan perizinan.

Pasal 6

Standar Operasional Prosedur pelayanan perizinan melalui Aplikasi Perizinan (e - PTSP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

BAB V

JENIS - JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Pasal 7

Produk - produk izin yang diterbitkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Lampung Selatan Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan dibagi menjadi beberapa bidang yaitu:

- (1) Bidang Pekerjaan Umum :
 - a. Izin Usaha Jasa Kontruksi.
 - b. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- (2) Bidang Pertanian :
 - a. Izin Usaha Perkebunan
 - b. Izin Usaha Perkebunan untuk Budidaya (IUP - B)
 - c. Izin Usaha Perkebunan untuk Pengolahan (IUP - P)
 - d. Izin Usaha Tanaman Pangan;

e. Izin Usaha Hortikultura

(3) Bidang Pendidikan :

- a. Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial dan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak;
- b. Izin Operasional Sekolah Swasta Tingkat SD/SMP/Pendidikan Formal;
- c. Izin Operasional Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat/Lembaga Kursus dan Pelatihan;
- d. Izin Operasional dan Perpanjangan Operasional PAUD.

(4) Bidang Kesehatan :

- a. Izin Praktik Mandiri Dokter/Dokter Gigi;
- b. Izin Praktik Mandiri Bidan;
- c. Izin Praktik Mandiri Perawat;
- d. Izin Praktik Fisioterapis
- e. Izin Klinik Fisioterapis
- f. Izin Klinik Radiologi
- g. Izin Laboratorium Kesehatan
- h. Izin Rumah Sakit;
- i. Izin Optik;
- j. Izin Pengobatan Tradisional;
- k. Izin Toko Alat Kesehatan;
- l. Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama;
- m. Izin Apotik
- n. Izin Toko Obat

(5) Bidang Peternakan:

- a. Izin Usaha Peternakan;
- b. Izin Usaha Obat Hewan untuk Produsen;
- c. Surat Izin Usaha Veteriner (Sivet).

(6) Bidang Lingkungan Hidup :

- a. Izin Laikhygiene;
- b. Izin Lingkungan;
- c. Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC);
- d. Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (TPS LB3).

(7) Bidang Perhubungan :

Izin Trayek

(8) Bidang Koperasi :

Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi

(9) Bidang perdagangan :

- a. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
- b. Izin Usaha Toko Modern
- c. Izin Perusahaan Reparatur Ukuran Takaran Timbangan dan Perlengkapan Lainnya (UTTP).

(10) Bidang Usaha Perizinan :

- a. Pendaftaran Penanaman Modal;
- b. Izin Prinsip Penanaman Modal;
- c. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
- d. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
- e. Izin Usaha Penanaman Modal;
- f. Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal;
- g. Izin Usaha Penggabungan/Marger Penanaman Modal;
- h. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal;
- i. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
- j. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
- k. Izin Usaha Industri (IUI);
- l. Tanda Daftar Industri (TDI);
- m. Tanda Daftar Gudang (TDG);
- n. Izin Peletakan Titik Reklame;
- o. Izin Pemasangan Reklame;
- p. Izin Peletakkan Titik Reklame;
- q. Izin Pemasangan Reklame;
- r. Izin Type/Izin Tanda Pabrik.

Pelayanan Non Perizinan :

- (1) Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP);
- (2) Surat Tanda Daftar Usaha Perkebunan untuk Budidaya (STD-B);
- (3) Surat Tanda Daftar Usaha Perkebunan untuk Pengolahan (STD-P); dan
- (4) Rekomendasi Izin Mendirikan Menara Telekomunikasi.

BAB VI

MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN

Pasal 8

Mekanisme Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- (1) Pendaftaran/registrasi;
- (2) Verifikasi administrasi;
- (3) Validasi administrasi;
- (4) Penyusunan rekomendasi teknis;
- (5) Persetujuan;
- (6) Pembayaran retribusi khusus untuk Izin Mendirikan Bangunan;
- (7) Penandatanganan dokumen izin;
- (8) Pencetakan dokumen izin; dan
- (9) Penyerahan dokumen izin.

BAB VII

MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SECARA ELEKTRONIK TERINTEGRASI MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION

Pasal 9

Sistem Online Single Submission (OSS) dibangun dalam rangka percepatan dan kemudahan dalam pelayanan perizinan serta merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dengan cara menerapkan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Pelayanan Perizinan Online Single Submission diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, Pemerintah mengatur antara lain tentang jenis, pemohon, dan penerbitan perizinan berusaha, pelaksanaan perizinan berusaha, reformasi perizinan berusaha per sektor, sistem OSS, lembaga OSS, pendanaan OSS, insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan berusaha melalui OSS, penyelesaian permasalahan dan hambatan berusaha serta sanksi. Mekanisme mengenai prosedur atau tatacara dalam mengakses OSS sebagai berikut :

- (1) Melakukan pendaftaran/registrasi di halaman website OSS;
- (2) Menerbitkan username dan password;
- (3) Mengajukan permohonan Nomor Induk Berusaha;
- (4) Proses pengajuan permohonan Nomor Induk Berusaha
- (5) Cetak Nomor Induk Berusaha

Adapun Kualifikasi dan kelengkapan sarana prasarana dalam proses pelayanan perizinan melalui OSS yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan adalah sebagai berikut :

- (1) Pelaksana
 - a. Mampu mengoperasikan komputer
 - b. Menguasai penggunaan website OSS
 - c. Ramah, sopan, jujur dan teliti
- (2) Sarana dan prasarana
 - a. Komputer PC/Laptop
 - b. Printer
 - c. Internet
 - d. ATK
 - e. Meja dan kursi

BAB VIII

PEMENUHAN KEWAJIBAN PEMOHON PERIZINAN

Pasal 10

Sebelum mendapatkan pelayanan perizinan pemohon harus memenuhi kewajiban dalam hal :

- (1) Memenuhi kewajiban pajak daerah seperti :
 - a. Pajak Restoran;
 - b. Pajak Hotel;
 - c. Pajak Reklame;
 - d. Pajak Hiburan
 - e. Pajak Minerba
 - f. Pajak Parkir;
 - g. Pajak PBB - P2;
- (2) Melakukan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) sebelum mengajukan permohonan pelayanan perizinan di wilayah Kabupaten Lampung Selatan.
- (3) Pemohon harus memenuhi ketentuan persyaratan dan kewajiban sebagai anggota program jaminan sosial (BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan) sesuai dengan aplikasi online single submissions (OSS).

BAB IX

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN

Pasal 11

- (1) Maksud ditetapkan mekanisme Pengaduan adalah memberikan kepastian hukum dalam hal penyampaian pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP;
- (2) Tujuan ditetapkan mekanisme pengaduan adalah sebagai berikut:
 - a) Memberikan akses hak masyarakat terhadap pengajuan pengaduan; dan
 - b) Menjadikan bahan evaluasi internal bagi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Pengaduan dapat disampaikan secara langsung baik secara lisan dan tertulis baik melalui media online maupun datang langsung ke kantor. Melalui media online yakni :
 - a) Website resmi DPMPTSP Kabupate Lampung Selatan : <https://dpmptsp.lampungselatankab.go.id/>
 - b) Nomor call centre dan terhubung dengan aplikasi Whatsapp DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan : 085325251717
 - c) Terhubung dengan website Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Atau dapat datang langsung dan menyampaikan surat pengaduan dan memasukkannya ke kotak pengaduan dan saran yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan. Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yakni :

- a) pengaduan lisan langsung;
- b) pengaduan tertulis langsung.

Dalam hal penyampaian pengaduan lisan langsung, pengadu melaporkan pengaduannya dengan mengisi formulir laporan pengaduan yang disediakan (Bidang Pelayanan Perizinan). Pengaduan tertulis langsung memuat hal-hal sebagai berikut:

- a) nama dan alamat lengkap;
- b) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
- c) permintaan penyelesaian yang diajukan;
- d) tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Dalam hal pengaduan tertulis, pengadu wajib datang ke Dinas dengan membawa pengaduan tertulis berupa surat dan atau tembusan surat. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahaskan

Pasal 12

- (1) Dinas menerima laporan pengaduan dan memilah kategori laporan pengaduan yang masuk;
- (2) Apabila pengaduan termasuk dalam kategori produk layanan perizinan yang telah diterbitkan maka pengaduan diteruskan ke OPD teknis terkait penegakkan Perda;
- (3) Apabila Pengaduan termasuk kedalam kategori proses penerbitan perizinan maka akan diproses sesuai dengan langkah - langkah penerbitan perizinan;
- (4) Laporan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau petugas yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian pemeriksaan terhadap permasalahan yang diadukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada Kepala Dinas;
- (5) Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat jelas dan dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.

Pasal 13

- (1) Pengadu wajib mengisi dan menandatangani formulir pengaduan.
- (2) Bentuk formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat tercantum pada lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- (3) Dalam mengisi formulir pengaduan, pengadu melengkapi isian dalam formulir dan menyertakan hal-hal sebagai berikut :
 - a. fotocopy Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas lainnya; dan
 - b. bukti-bukti pendukung.
 - c Apabila pengaduan terkait dengan kerugian yang dirasakan oleh masyarakat sekitar, maka dicantumkan

identitas dari masyarakat yang merasa dirugikan berupa fotokopi KTP dan Surat Pernyataan yang berisi dengan keluhan

- (4) Setelah menerima pengaduan, petugas penerima pengaduan pada bidang Pelayanan Perizinan wajib memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pengadu.
- (5) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. Tanda tangan serta nama pejabat./pegawai yang menerima pengaduan.
- (6) Petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan.

Pasal 14

- (1) Dinas menerima berkas laporan pengaduan sesuai dengan syarat yang berlaku
- (2) Syarat formil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pihak yang berhak melaporkan;
 - b. waktu pelaporan tidak melebihi ketentuan batas waktu;
 - c. keabsahan laporan;
 - d. kesesuaian tandatangan dalam formulir pengaduan dengan KTP
 - e. tanggal dan waktu.
- (3) Syarat materiil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. identitas pelapor;
 - b. nama dan alamat terlapor;
 - c. peristiwa dan uraian kejadian;
 - d. waktu dan tempat kejadian;
 - e. saksi-saksi yang mengetahui peristiwa tersebut; dan
 - f. barang bukti yang mungkin diperoleh atau diketahui.

Pasal 15

- (1) Setelah laporan pengaduan memenuhi syarat formal dan materiil, Bidang Pelayanan perizinan melakukan pemeriksaan berkas laporan pengaduan.
- (2) Dalam proses pemeriksaan laporan pengaduan, Bidang Pelayanan perizinan dapat meminta kehadiran pengadu.
- (3) Keterangan/klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.

Pasal 16

- (1) Hasil kajian terhadap laporan pengaduan dikategorikan sebagai berikut:
 - a. pelanggaran; dan
 - b. bukan pelanggaran;
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat berupa:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. tindakan yang merugikan masyarakat;
 - c. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan atau melanggar larangan; dan
 - d. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 17

- (1) Dinas memutuskan untuk menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti laporan pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Bidang Pelayanan Perizinan sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 18

Seksi Pengaduan, Informasi, Layanan dan Pelaporan pada Bidang Pelayanan Perizinan melaksanakan penanganan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat.

Pasal 19

- (1) Tugas dan wewenang Seksi Pengaduan, Informasi, Layanan dan Pelaporan Bidang Pelayanan Perizinan, antara lain sebagai berikut:
 - a. menerima, mendaftarkan, dan memproses pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan perizinan atau keluhan masyarakat;
 - b. mengelola pengaduan secara terpadu dan terstruktur; dan

- c. mengklasifikasi pengaduan, tugas dan kewenangannya Bidang Pelayanan Perizinan secara sistematis dan terorganisir;
- d. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pengendalian, Pelaksanaan Pemantauan Model dan IPMD untuk melakukan penggerakan langsung ke lapangan sesuai dengan laporan pengaduan.

Pasal 20

Pemanguan pengaduan sesuai tingkatannya, yaitu melalui :

- a. Desa/Kelurahan;
- b. Kecamatan dan
- c. Kabupaten

Pasal 21

Keluhan prosedur penanganan keluhan (bagian terdahulu) terdiri dari :

- a. penerimaan pengaduan masyarakat;
- b. pemberian formulir pengaduan;
- c. registrasi/keluhan Pengaduan;
- d. penelitian Pengaduan;
- e. investigasi Lapangan;
- f. rekomendasi ke SKPD;
- g. penyampaian jawaban dari SKPD kepada Bidang Pelayanan Perizinan;
- h. mediasi; atau
- i. pelaporan

Bagian Kedua

Tugas dan Wewenang

Pasal 22

(12) Tugas dan wewenang Bidang Pelayanan Perizinan, antara lain sebagai berikut :

- a. menerima, mendaftarkan, dan memfasilitasi pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan perizinan atau keluhan masyarakat;
- b. mengelola pengaduan secara terpadu dan terstruktur; dan
- c. mengklasifikasi pengaduan, tugas dan kewenangannya Bidang Pelayanan Perizinan secara sistematis dan terorganisir;
- d. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pengendalian, Pelaksanaan Pemantauan Model dan IPMD untuk melakukan penggerakan langsung ke lapangan sesuai dengan laporan pengaduan.

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pengaduan yang disampaikan.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 24

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu.

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 20.A Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Perizinan pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lampung Selatan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 27

Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Keputusan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, akan diatur lebih lanjut.

Pasal 28

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Surat Keputusan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Lampung Selatan.

Disetujui di Kalianda
pada tanggal 14 Desember 2020

BUPATI LAMPUNG SELATAN



KANANO HERMANTO

Diundangkan di Kalianda
pada tanggal 14 Desember 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN,



THAMRIN, S.Sos., MM

**BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TAHUN 2020
NOMOR 64**