



BUPATI BONE BOLANGO  
KEPUTUSAN BUPATI BONE BOLANGO  
NOMOR : 58/KEP/BUP.BB/128/2022

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN, PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN  
PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BUPATI BONE BOLANGO,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Pasal 20 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, perlu menetapkan Keputusan Bupati Bone Bolango tentang Pedoman Pelayanan, Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

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 38 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 258, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4060);

3. Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);

4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bone Bolango dan Kabupaten Pohuwato di Provinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4269);

5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 6041);

13. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;

2. Peraturan Bupati Bone Bolango Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango;

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAYANAN, PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KESATU : Menetapkan Pedoman Pelayanan, Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan II keputusan ini

KEDUA : Dengan ditetapkannya keputusan ini, maka Keputusan Bupati Bone Bolango Nomor : 126/KEP/BUP.BB/128/2018 tentang Pedoman Pelayanan, Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

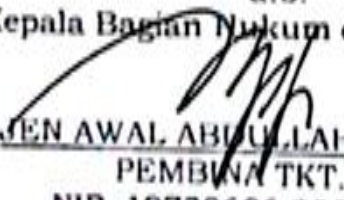
KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

SALINAN : Disampaikan kepada:

1. Ketua DPRD Kabupaten Bone Bolango di Tilongkabila;
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango di Tilongkabila;
3. Kepala Bagian Hukum dan Kerjasama Setda Kabupaten Bone Bolango di Suwawa;
4. Arsip.

Salinan Telah Sesuai Dengan Naskah Aslinya  
an. Sekretaris Daerah Kabupaten Bone Bolango  
Asisten Bidang Pemerintahan  
u.b.

Kepala Bagian Hukum dan Kerjasama

  
JEN AWAL ABULLAH PAKAYA, SH  
PEMBINA TKT.I/IV.B  
NIP. 19730606 200604 1 031

Ditetapkan di Suwawa  
pada tanggal 18 Januari 2022  
BUPATI BONE BOLANGO,

ttd+cap  
HAMIM POU

## LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI BONE BOLANGO

NOMOR : 58/KEP/BUP.BB/ 128 /2022

TANGGAL : 18 Januari 2022

TENTANG : PEDOMAN PELAYANAN, PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN  
PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTUBAB I  
PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perizinan dan nonperizinan merupakan salah satu unsur penting yang berperan dalam pengembangan usaha masyarakat dalam hal ini merupakan unsur legal formalnya usaha yang dilakukan oleh masyarakat dalam wilayah administratif daerah tersebut.

Untuk itu dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan pasti diperhadapkan dengan situasi dan kondisi pada ketidakpuasan masyarakat maupun penerima layanan perizinan dan non perizinan, ketidakpuasan ini dikhawatirkan akan berakibat pada konflik dan permasalahan yang besar, sisi lain pelayanan perizinan dan non perizinan apalagi dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Untuk menjamin peningkatan kualitas Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan kedua, aspek kepentingan penerima layanan (*customers*).

Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

## B. Visi dan Misi

## 1. Visi

Rumusan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango adalah “Terwujudnya Pelayanan Perizinan Yang Prima Dalam Mendukung Iklim Investasi Yang Kondusif”

## 2. Misi

Rumusan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango adalah:

- a. menciptakan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang berkualitas untuk meningkatkan realisasi investasi;
- b. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal kepada masyarakat, pelaku usaha atau investor sesuai standar operasional pelayanan;
- c. mewujudkan citra aparaturnya pemerintah dibidang pelayanan sesuai prinsip-prinsip pelayanan prima dengan memberikan pelayanan sederhana, mudah, jelas dan pasti, terbuka, efisien, adil, cepat dan tepat waktu;
- d. mewujudkan kompetensi dan profesionalisme aparaturnya pelayanan perizinan dan penanaman modal menjadi tenaga terampil dibidangnya; dan
- e. mewujudkan sosialisasi, informasi dan monev pelayanan perizinan, serta promosi potensi dan peluang investasi, sehingga kesadaran masyarakat, pelaku atau investor semakin meningkat dalam memperoleh legalitas izin atas usahanya.

## C. Maksud

Pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan bermaksud untuk:

1. memberikan panduan kepada penyelenggara dalam pengelolaan pengaduan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang disampaikan oleh seluruh pihak baik warga negara, penduduk, orang perseorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum; dan
2. membangun sistem pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan publik yang terintegrasi dengan sistem pengelolaan perizinan dan nonperizinan.

## D. Tujuan

Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan bertujuan agar:

1. penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan.

## E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

1. kelembagaan dan sarana pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
2. mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
3. pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
4. akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
5. pembinaan dan pengawasan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

## BAB II

### KELEMBAGAAN DAN SARANA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

#### A. Struktur Penyelenggara

1. Struktur organisasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat dilakukan melalui pola pengorganisasian sebagai berikut:
  - a. melekat pada fungsi organisasi yang ada; dan/atau
  - b. terstruktur dalam organisasi tertentu disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja.
2. Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
  - a. Kepala Dinas mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas.
  - b. dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:
    - 1) melakukan evaluasi secara berkala mengenai perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
    - 2) melakukan koordinasi dengan lembaga dan SKPD lain untuk evaluasi tindak lanjut pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
    - 3) menyediakan sistem informasi yang memudahkan evaluasi perkembangan pengelolaan perizinan dan nonperizinan; dan
    - 5) melaporkan perkembangan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
3. Pelaksanaan di tingkat penyelenggara:
  - a. untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan;
  - b. tim penanganan pengaduan terdiri atas:

- 1) Ketua;
  - 2) Sekretaris; dan
  - 3) Anggota 3 (tiga) orang.
- c. tim penanganan pengaduan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas; dan
- d. dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan, Tim Penanganan Pengaduan tidak diperkenankan memungut biaya dan/atau membebankan proses penanganan pengaduan kepada pelapor/pengadu.
- 4.. pengelola pengaduan bertugas:
- a. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
  - b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan;
  - c. menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan Penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan; dan
  - d. melaporkan proses penanganan pengaduan secara berkala.
5. Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan:
- a. dalam pengelolaan pengaduan perlu adanya SDM pengelola pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
  - b. dalam pengelolaan pengaduan perlu menetapkan standar kompetensi SDM pengelola pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
  - c. dalam pengelolaan pengaduan perlu meningkatkan kapasitas SDM pengelola pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- B. Sarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan:
1. pengelola wajib menyediakan sarana pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
  2. sarana pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang disediakan agar memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus; dan
  3. sarana pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat berupa:
    - a. tempat/ruangan;
    - b. kotak pengaduan;
    - c. formulir pengaduan dan alat tulis; dan
    - d. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

BAB III  
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

A. Penerimaan Pengaduan.

1. Umum:

- a. Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “*now rong door policy*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang berwenang menangani;
- b. Penerimaan Pengaduan meliputi:
  - 1) Pengaduan secara langsung kepada Penyelenggara, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan;
  - 2) Pengaduan secara tidak langsung kepada penyelenggara, yaitu melalui:
    - a) kotak pengaduan;
    - b) surat; dan
    - c) teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, *website*, surat elektronik (*e-mail*), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/ *Short Message Service*), atau jejaring sosial dan sejenisnya.

2. Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung kepada Penyelenggara, meliputi:

- a. pengelola menerima pengadu di tempat penyelenggara;
- b. identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;
- c. pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
- d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
- e. pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, sertatanda tangan;
- f. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut;

3. prosedur penerimaan pengaduan tidak langsung kepada penyelenggara, sebagai berikut:



- a. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;
- b. jika pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;
- c. pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima;
- d. pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan; dan
- e. penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

#### B. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

1. penyelenggara yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan;
2. penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis;
3. solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan;
4. solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara;
5. pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan;
6. pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya; dan
7. penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

#### C. Tahapan Pengelolaan Pengaduan

Tahapan pengelolaan pengaduan perizinan dan nonperizinan paling sedikit memuat

1. menerima pengaduan atas layanan perizinan dan nonperizinan, menanggapi aduan dan memberikan tanda terima kepada pengadu, menelaah aduan yang diterima, mengklarifikasi aduan yang diterima, memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
2. memproses penyelesaian setiap aduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan;

3. dalam hal pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan diserahkan kepada perangkat daerah atau diteruskan ke instansi pemerintah yang berwenang dengan terlebih dahulu mendapat pertimbangan perangkat daerah pengawas dilingkungan Pemerintah Daerah;
  4. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
  5. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan.
- D. Pengarsipan Pengaduan.
1. dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan;
  2. pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*). apabila terdapat data *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam database; dan
  3. pengelola pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

#### BAB IV

##### PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

- A. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan:
1. Pemantauan dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh Bupati untuk melihat perkembangan pengelolaan pengaduan antara lain jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan; dan
  2. hasil pemantauan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- B. Evaluasi pengelolaan Pengaduan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan:
1. evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada tingkat penyelenggara oleh Bupati;
  2. evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun; dan
  3. hasil evaluasi digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- C. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan
1. pelaporan hasil evaluasi dilakukan manual dan/atau terintegrasi dengan menggunakan sistem pengelolaan perizinan dan nonperizinan; dan

2. pelaporan hasil evaluasi dilaporkan oleh kepala dinas kepada Bupati dan Wakil Bupati dan diumumkan kepada masyarakat sekali dalam setahun.

## BAB V

### AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI

### MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN

#### PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Dalam rangka akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat:

1. penyelenggara pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan wajib melaksanakan prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi;
2. penyelenggara pengaduan pelayanan publik wajib menyelenggarakan pengaduan sesuai dengan ketentuan;
3. penyelenggara wajib menyampaikan informasi mengenai status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat baik berupa solusi maupun rencana perbaikan;
4. penyelenggara wajib memberi akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi penyelesaian pengaduan;
5. penyelenggara wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat dalam proses penyusunan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
6. partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui antara lain forum pemangku kepentingan, saluran komunikasi antara pemerintah dan warga serta sarana lainnya;
7. penyelenggara memfasilitasi terbentuknya kelompok masyarakat madani yang secara khusus dibentuk untuk mengawasi penyelesaian pengaduan dengan ditetapkan oleh bupati; dan
8. penyelenggara wajib meningkatkan kapasitas masyarakat untuk memahami hak dan berani melakukan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

## BAB VI

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN PENGELOLAAN

#### PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

##### A. Pembinaan

1. pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan dilakukan secara berjenjang oleh bupati dan perangkatnya pada tingkat daerah dan oleh kepala dinas pada tingkat penyelenggara; dan

2. hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan oleh Kepala Dinas kepada Bupati.

#### B. Pengawasan

1. pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Bupati pada ditingkat daerah dan kepala Dinas pada tingkat penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
2. hasil pengawasan disampaikan oleh Kepala Dinas kepada Bupati dan diumumkan kepada masyarakat.

### BAB VII

#### PENGINTEGRASIAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pengintegrasian sistem pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan bertujuan membangun kesatuan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara berjenjang, sehingga pengelolaan pengaduan dapat berjalan efektif, efisien, serta memberikan kemudahan penggunaannya.

Dalam rangka pengintegrasian, daerah membangun dan mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan berlandaskan asas mudah, murah, cepat, terjangkau, transparan, dan akuntabel. penyelenggaraan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan daerah dilaksanakan oleh PTSP bekerja sama dengan perangkat daerah lainnya, sistem tersebut merupakan sistem informasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan berbasis *web* yang dapat diakses dengan mudah oleh penyelenggara dan masyarakat sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya.

### BAB VIII

#### PENUTUP

Pedoman pelayanan, pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan ini dibuat untuk dipedomani dan disosialisasikan kepada masyarakat untuk diketahui dan dilaksanakan.

Salinan Telah Sesuai Dengan Naskah Aslinya  
an. Sekretaris Daerah Kabupaten Bone Bolango  
Asisten Bidang Pemerintahan  
u.b.

Kepala Bagian Hukum dan Kerjasama

  
JEN AWAL ABDILLAH PAKAYA, SH  
PEMBINA TKT.I/IV.B  
NIP. 19730606 200604 1 031

BUPATI BONE BOLANGO,

ttd+cap

HAMIM POU

LAMPIRAN II KEPUTUSAN BUPATI BONE BOLANGO  
NOMOR : 58/KEP/BUP.BB/128/2022  
TANGGAL : 18 Januari 2022  
TENTANG : PEDOMAN PELAYANAN, PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN  
PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

A. FORMULIR PENGADUAN

1.	Nama	
2.	Tempat/TaggalLahir	
3.	Alamat	
4.	No. HP/Telp	
5.	No. ID (KTP/SIM)	
6.	Status Pelapor a. Perseorangan b. Organisasi/Lembaga	Nama : Alamat : NomorTelefon :
7.	Permasalahan yang dilaporkan : 1. .... 2. .... 3. ....	
8.	Catatan : Tindak lanjut hasil pengaduan dapat dicek kembali pada hari/tanggal .....	

Diterima Oleh Petugas,

(.....)

....., 20....  
Dilaporkan Oleh,

(.....)

B. TANDA TERIMA PENGADUAN

KOP DINAS

TANDA TERIMA PENGADUAN

Padahariini ..... tanggal ..... Bulan .....  
Telah diterima dari ..... berkas laporan pengaduan  
tertanggal..... Bulan ..... perihal :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Demikian tanda terima pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Yang Menerima,  
Petugas Unit Penanganan Pengaduan,

Yang Menyerahkan,

(.....)

(.....)

C. KETERANGAN DIBAWAH SUMPAH

KOP SKPD/UNIT PENANGANAN PENGADUAN

KETERANGAN/KLARIFIKASI DIBAWAH SUMPAH

Pertanyaan :  
Apakah saudara bersedia memberikan keterangan/klarifikasi dibawah sumpah ?

Jawaban :  
Ya, saya bersedia/tidak bersedia

\_\_\_\_\_ Pada hari ini \_\_\_\_\_ tanggal ..... bulan .....Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, sekitar pukul ..... Wita, saya \_\_\_\_\_ -----

Bersedia bersumpah sesuai dengan agama dan kepercayaan saya anut, yakni agama ..... terkait dengan Pengaduan Nomor : .....  
Tentang peristiwa .....  
.....  
.....  
.....

Demi Allah, bahwa saya akan member keterangan/klarifikasi yang sebenarnya dan tidak lain daripada yang sebenarnya.

Demikian sumpah saya, dan akan saya pertanggungjawabkan sesuai tuntutan agama dan kepercayaan yang saya anut.

Saya Yang Bersumpah,

(.....)

D. BERITA ACARA KLARIFIKASI

KOP SKPD/UNIT PENANGANAN PENGADUAN

BERITA ACARA KLARIFIKASI

\_\_\_\_\_ Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, sekitar pukul ..... Wita, saya \_\_\_\_\_ selaku anggota Tim Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango dan bertindak atas nama Pemerintah Kabupaten Bone Bolango, telah menerima keterangan dari seorang yang bernama -----  
Dilahirkan di ..... Tanggal ..... Bulan ....., Tahun .....  
Umur ..... Tahun, Pekerjaan ....., agama .....  
Kewarganegaraan Indonesia, tempat tinggal di .....  
Dia didengar keterangannya sebagai PENGADU/PELAPOR/TERLAPOR, dan memberikan keterangan atas nama Diri Sendiri terkait dengan Pengaduan Nomor : tentang peristiwa .....  
pada tanggal .....  
Atas pertanyaan saya, selaku Anggota Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat, maka ----- (nama pemberi keterangan) menyampaikan keterangan atau jawaban berdasarkan beberapa pertanyaan sebagai berikut :

PERTANYAAN :

Pertanyaan Pembuka

1. Apakah pada hari ini (sesuai tanggal, bulan dan tahun tersebut diatas) bersedia diperiksa untuk member keterangan atau jawaban terkait dengan adanya Pengaduan Nomor ..... tentang peristiwa .....

Jawaban :  
.....

2. Apakah saudara pada hari ini berada dalam kondisi sehat jasmani dan rohani untuk diperiksa dan member keterangan atau jawaban terkait dengan Pengaduan Nomor ..... tentang peristiwa .....

Jawaban :  
.....

3. Mengertikah saudara mengapa diperiksa saat ini? Jelaskan

Jawaban :  
.....

(Pertanyaan ini berkaitan dengan kasus)

4. Apakah benar .....

5. Dst .....

6. Apakah menurut saudara, semua keterangan atau jawaban yang saudara sampaikan sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan di depan hukum?

Jawaban :  
.....



7. Apakah masih ada keterangan lain atau keterangan tambahan yang ingin saudara sampaikan ?

Jawaban :  
.....

8. Apakah saudara dalam memberikan keterangan atau jawaban merasa tertekan atau terpaksa karena tekanan oleh pemeriksa atau pihak lain ?

Jawaban :  
.....

\_\_\_\_\_ setelah keterangan diberikan /disampaikan, hasilnya dibacakan kembali kepada pihak yang member keterangan/jawaban dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.  
Setelah diakui kebenaran atas keterangan/jawaban yang disampaikan pemberi keterangan membubuhkan tanda tangan diatas meterai Rp. 6000,- seperti di bawah ini \_\_\_\_\_

Yang Memberi Keterangan,

Meterai  
Rp. 6000

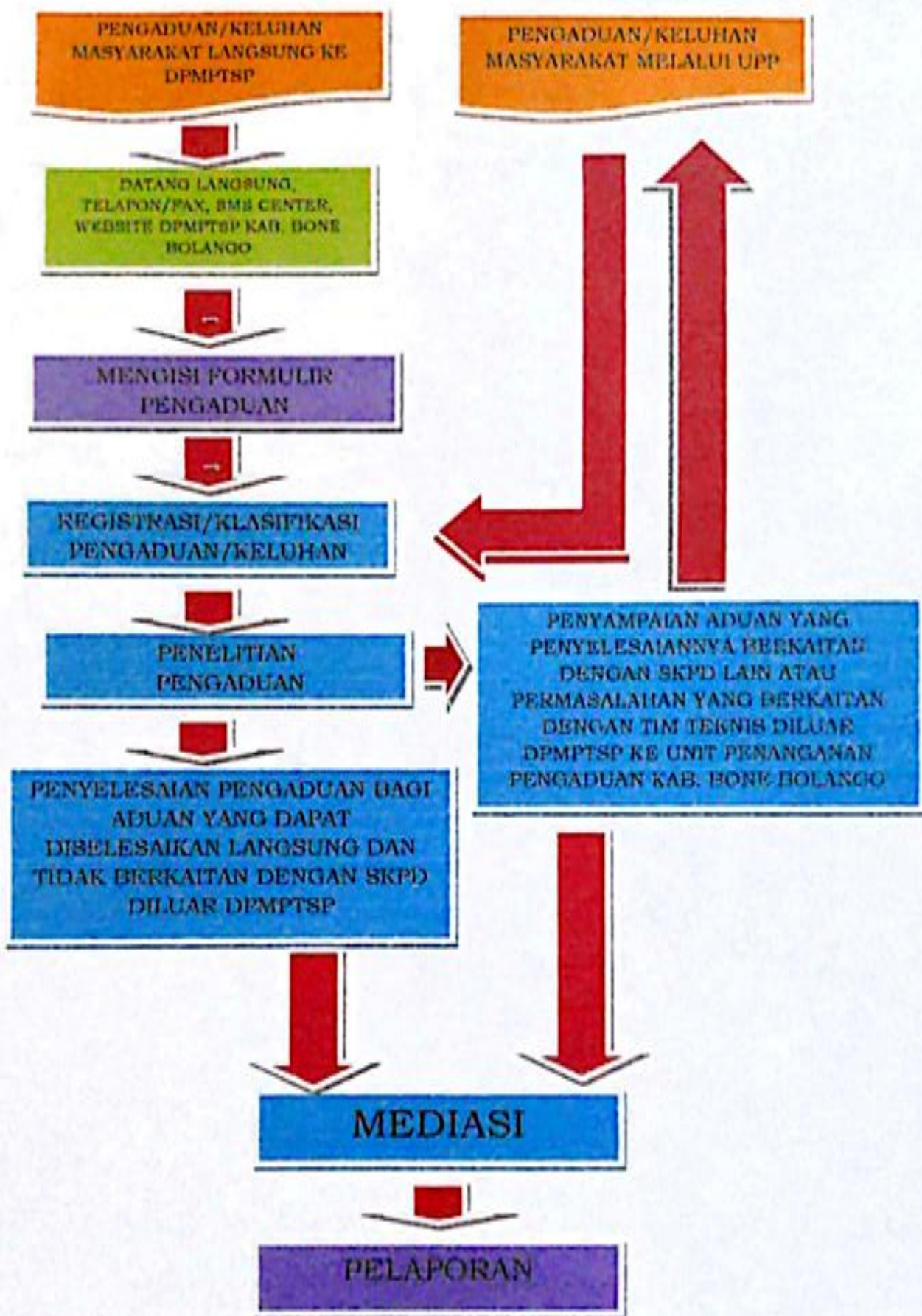
(.....)

\_\_\_\_\_ Demikian berita acara klarifikasi ini dibuat dengan sebenar-benarnya, kemudian ditutup dan ditanda tangani di ..... pada hari..... tanggal .... bulan ..... tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua \_\_\_\_\_

Yang Meminta Keterangan,

(.....)  
Pangkat .....  
Nip. ....

## E. ALUR PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN DPMTSP



Salinan Telah Sesuai Dengan Naskah Aslinya  
 an. Sekretaris Daerah Kabupaten Bone Bolango  
 Asisten Bidang Pemerintahan  
 u.b.

Kepala Bagian Hukum dan Kerjasama

JENAWAL ABDULLAH PAKAYA, SH  
 PEMBINA TKT.I/IV.B  
 NIP. 19730606 200604 1 031

BUPATI BONE BOLANGO,  
 ttd+cap  
 HAMIM POU