



BUPATI LUWU TIMUR
PROVINSI SULAWESI SELATAN
SALINAN
PERATURAN BUPATI LUWU TIMUR
NOMOR 12 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BUPATI LUWU TIMUR,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 14 ayat (3) Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Berusaha di Daerah, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Luwu Timur dan Kabupaten Mamuju Utara di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4270);
3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2023 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 148).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Luwu Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Luwu Timur.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
6. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok 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.
7. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
8. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

9. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.
10. Risiko adalah potensi terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya atau kombinasi kemungkinan dan akibat bahaya.
11. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat Risiko kegiatan usaha.
12. Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha yang selanjutnya disingkat PB UMKU adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk menunjang kegiatan usaha.
13. Perizinan Non Berusaha adalah perizinan yang tidak diselenggarakan oleh sistem OSS, dan proses penyelenggaraannya dilakukan melalui aplikasi mandiri Pemerintah Daerah dan/atau aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah Pusat.
14. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
15. Sertifikat Standar adalah pernyataan dan/atau bukti pemenuhan standar pelaksanaan kegiatan usaha.
16. Izin adalah persetujuan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh Pelaku Usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya.
17. Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia yang selanjutnya disingkat KBLI adalah kode klasifikasi yang diatur oleh lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang statistik.
18. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
19. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung
20. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan.
21. Pengadu adalah warga negara baik perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
22. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada Pengelola Pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
23. Tim Penanganan Pengaduan adalah unsur pejabat manajerial dan/atau pegawai pada DPMPTSP yang dibentuk untuk menangani Pengaduan.
24. Konsisten adalah SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran DPMPTSP.
25. Komitmen adalah SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran DPMPTSP, dari tingkatan yang paling rendah sampai dan tertinggi.

26. Perbaikan Berkelanjutan adalah pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efektif dan efisien.
27. Mengikat adalah SOP harus mengikat pelaksana DPMPTSP dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
28. Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting adalah seluruh unsur melaksanakan peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan, jika aparaturnya tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan.
29. Terdokumentasi Dengan Baik adalah seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak yang memerlukan.

BAB II PENYELENGGARAAN PERIZINAN

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di Daerah dilaksanakan oleh DPMPTSP.
- (2) Penyelenggaraan Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan:
 - a. SP; dan
 - b. SOP.

BAB III

SP

Pasal 3

SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a, meliputi:

- a. SP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; dan
- b. SP Perizinan Non Berusaha.

Pasal 4

SP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, meliputi:

- a. penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko:
 1. sektor perindustrian:
 - a) KBLI 10221 industri pengolahan dan pengawetan ikan dan biota air (bukan udang) dalam kaleng;
 - b) KBLI 10222 industri pengolahan dan pengawetan udang dalam kaleng;
 - c) KBLI 10437 industri minyak goreng kelapa sawit;
 - d) KBLI 10616 industri tepung terigu;

- e) KBLI 10623 industri glukosa dan sejenisnya;
 - f) KBLI 10635 industri pemanis dari beras dan jagung;
 - g) KBLI 10721 industri gula pasir;
 - h) KBLI 10723 industri sirop;
 - i) KBLI 10731 industri kakao;
 - j) KBLI 11050 industri air minum dan air mineral;
 - k) KBLI 11051 industri air kemasan;
 - l) KBLI 11052 industri air minum isi ulang;
 - m) KBLI 14111 industri pakaian jadi (konveksi) dari tekstil;
 - n) KBLI 14120 penjahitan dan pembuatan pakaian sesuai pesanan;
 - o) KBLI 71102 aktivitas keinsinyuran dan konsultasi teknis YBDI; dan
 - p) KBLI 71202 jasa pengujian laboratorium.
2. sektor lingkungan hidup:
- a) KBLI 37011 pengumpulan air limbah tidak berbahaya;
 - b) KBLI 37012 pengumpulan air limbah berbahaya;
 - c) KBLI 37021 treatment dan pembuangan air limbah tidak berbahaya; dan
 - d) KBLI 37022 treatment dan pembuangan air limbah berbahaya.
3. sektor kesehatan:
- a) KBLI 47721 perdagangan eceran barang dan obat farmasi untuk manusia di apotik;
 - b) KBLI 47722 perdagangan eceran barang dan obat farmasi untuk manusia bukan di apotik;
 - c) KBLI 47842 perdagangan eceran kaki lima dan los pasar farmasi;
 - d) KBLI 86101 aktivitas rumah sakit pemerintah (kelas c dan d);
 - e) KBLI 86102 aktivitas puskesmas;
 - f) KBLI 86104 aktivitas klinik pemerintah;
 - g) KBLI 86105 aktivitas klinik swasta;
 - h) KBLI 86901 aktivitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan selain dokter dan dokter gigi (griya sehat); dan
 - i) KBLI 86903 aktivitas pelayanan penunjang kesehatan.
4. sektor transportasi:
- a) KBLI 42916 angkutan bus khusus;
 - b) KBLI 49229 angkutan bus tidak dalam trayek lainnya;
 - c) KBLI 49414 angkutan perdesaan bukan bus, dalam trayek;
 - d) KBLI 49415 angkutan darat khusus bukan bus; dan
 - e) KBLI 49429 angkutan darat lainnya untuk penumpang.
5. sektor ketenagakerjaan:
- a) KBLI 78421 pelatihan kerja teknik swasta;
 - b) KBLI 78422 pelatihan kerja teknologi informasi dan komunikasi swasta;
 - c) KBLI 78423 pelatihan kerja industri kreatif swasta;
 - d) KBLI 78424 pelatihan kerja pariwisata dan perhotelan swasta;

- e) KBLI 78425 pelatihan kerja bisnis dan manajemen swasta;
 - f) KBLI 78426 pelatihan kerja pekerjaan domestik swasta;
 - g) KBLI 78427 pelatihan kerja pertanian dan perikanan swasta; dan
 - h) KBLI 78429 pelatihan kerja swasta lainnya.
- b. PB UMKU:
- 1. penerbitan PB UMKU label pengawasan/pembinaan tempat pengelolaan pangan di Daerah;
 - 2. penerbitan PB UMKU sertifikat laik *higiene* sanitasi;
 - 3. penerbitan PB UMKU surat pemenuhan komitmen produksi pangan olahan industri rumah tangga;
 - 4. penerbitan PB UMKU surat tanda pendaftaran waralaba bagi penerima waralaba berasal dari waralaba dalam negeri;
 - 5. penerbitan PB UMKU tanda daftar gudang;
 - 6. penerbitan PB UMKU pelayanan jasa laboratorium veteriner;
 - 7. penerbitan PB UMKU praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (pelayanan paramedik veteriner);
 - 8. penerbitan PB UMKU praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (praktik dokter hewan untuk warga negara asing);
 - 9. penerbitan PB UMKU registrasi pangan segar asal tumbuhan produksi dalam negeri usaha kecil;
 - 10. penerbitan PB UMKU praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (praktik dokter hewan untuk warga negara indonesia); dan
 - 11. penerbitan PB UMKU izin pemamfaatan dan penggunaan bagian-bagian jalan Daerah.

Pasal 5

SP Perizinan Non Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b, meliputi:

- a. surat keterangan penelitian;
- b. izin tenaga kesehatan;
- c. tanda bukti pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu;
- d. tanda bukti pencatatan perjanjian kerja waktu tidak tertentu;
- e. pengelolaan persetujuan kesesuaian kegiatan pemamfaatan ruang non berusaha; dan
- f. izin penyelenggaraan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan non formal yang diselenggarakan masyarakat.

Pasal 6

SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 5 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

- (1) DPMPTSP harus memberikan kompensasi bagi pengguna layanan apabila menyelenggarakan pelayanan tidak sesuai dengan SP yang telah ditetapkan.

- (2) Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP.

BAB IV
SOP
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 8

SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b, terdiri dari:

- c. SOP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- d. SOP Perizinan Non Berusaha; dan
- e. SOP pengaduan Perizinan dan non Perizinan.

Pasal 9

SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dilaksanakan untuk:

- a. standarisasi cara yang dilakukan oleh aparatur dalam melaksanakan pekerjaan sesuai tugasnya;
- b. mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
- c. meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
- d. membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen;
- e. meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
- f. menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
- g. memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
- h. menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
- i. memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
- j. memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
- k. memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
- l. sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan; dan
- m. menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.

Pasal 10

SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. konsisten;
- b. komitmen;

- c. perbaikan berkelanjutan;
- d. mengikat;
- e. seluruh unsur memiliki peran penting; dan
- f. terdokumentasi dengan baik.

Bagian Kedua
SOP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Pasal 11

SOP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, meliputi:

- a. penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko:
 - 1. sektor perindustrian:
 - a) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 10221;
 - b) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 10222;
 - c) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 10437;
 - d) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 10616;
 - e) persetujuan penerbitan Izin KBLI 10623;
 - f) persetujuan penerbitan Izin KBLI 10635;
 - g) persetujuan penerbitan Izin KBLI 10721;
 - h) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 10723;
 - i) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 10731;
 - j) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 11050;
 - k) persetujuan penerbitan Izin KBLI 11051;
 - l) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 11052;
 - m) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 14111;
 - n) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 14120;
 - o) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 71102; dan
 - p) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 71202.
 - 2. sektor lingkungan hidup:
 - a) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 37011;
 - b) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 37012;
 - c) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 37021; dan
 - d) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 37022.
 - 3. sektor kesehatan:
 - a) persetujuan penerbitan Izin KBLI 47721;
 - b) persetujuan penerbitan Izin KBLI 47722;
 - c) persetujuan penerbitan Izin KBLI 47842;
 - d) persetujuan penerbitan Izin KBLI 86101;
 - e) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 86102;
 - f) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 86104;
 - g) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 86105;
 - h) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 86901; dan
 - i) persetujuan penerbitan Izin KBLI 86903.

4. sektor transportasi:
 - a) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 49216;
 - b) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 49229;
 - c) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 49414;
 - d) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 49415; dan
 - e) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 49429.
5. sektor ketenagakerjaan:
 - a) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 78421;
 - b) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 78422;
 - c) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 78423;
 - d) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 78424;
 - e) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 78425;
 - f) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 78426;
 - g) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 78427; dan
 - h) persetujuan penerbitan Sertifikat Standar KBLI 78429.
- b. PB UMKU:
 1. penerbitan PB UMKU label pengawasan/pembinaan tempat pengelolaan pangan di Daerah;
 2. penerbitan PB UMKU sertifikat laik *higiene* sanitasi;
 3. penerbitan PB UMKU surat pemenuhan komitmen produksi pangan olahan industri rumah tangga;
 4. penerbitan PB UMKU surat tanda pendaftaran waralaba bagi penerima waralaba berasal dari waralaba dalam negeri;
 5. penerbitan PB UMKU tanda daftar gudang;
 6. penerbitan PB UMKU pelayanan jasa laboratorium veteriner;
 7. penerbitan PB UMKU praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (pelayanan paramedik veteriner);
 8. penerbitan PB UMKU praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (praktik dokter hewan untuk warga negara asing);
 9. penerbitan PB UMKU registrasi pangan segar asal tumbuhan produksi dalam negeri usaha kecil;
 10. penerbitan PB UMKU praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (praktik dokter hewan untuk warga negara indonesia); dan
 11. penerbitan PB UMKU izin pemanfaatan dan penggunaan bagian-bagian jalan Daerah.

Bagian Ketiga
SOP Perizinan Non Berusaha

Pasal 12

SOP Perizinan Non Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, meliputi:

- a. pelayanan tanda bukti pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu;
- b. pengelolaan izin penelitian;
- c. pengelolaan izin penyelenggaraan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan non formal yang diselenggarakan masyarakat;

- d. pengelolaan izin tenaga kesehatan;
- e. pengelolaan persetujuan kesesuaian kegiatan pemamfaatan ruang non berusaha; dan
- f. penggantian surat izin yang hilang.

Pasal 13

SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan Pasal 12 tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat

SOP Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan

Paragraf 1

Penyampaian Pengaduan

Pasal 14

- (1) SOP pengaduan Perizinan dan non Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, dilaksanakan sebagai pedoman penanganan pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Pengaduan Perizinan dan non Perizinan dilaksanakan melalui:
 - a. loket pengaduan;
 - b. kotak pengaduan;
 - c. surat;
 - d. aplikasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional-layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat;
 - e. telepon;
 - f. website;
 - g. email;
 - h. *short message service*;
 - i. whatsapp;
 - j. facebook; dan
 - k. Instagram @dpmptsplutim.
- (3) Pengaduan Perizinan dan non Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan mengisi formulir penanganan pengaduan.
- (4) Formulir penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran III Huruf A yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf 2

Klasifikasi Pengaduan

Pasal 15

Klasifikasi Pengaduan Perizinan dan non Perizinan meliputi:

- a. pengaduan ringan;
- b. pengaduan sedang; dan
- c. pengaduan berat.

Pasal 16

- (1) Pengaduan ringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a, merupakan Pengaduan yang bersifat administrasi yang ditangani dan diselesaikan oleh Pengelola Pengaduan.
- (2) Pengaduan sedang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b, merupakan Pengaduan yang bersifat administrasi atau teknis yang harus ditangani dan diselesaikan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang telah terbentuk.
- (3) Pengaduan berat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c, merupakan pengaduan yang bersifat administrasi dan teknis yang dalam penanganannya harus melibatkan pihak terkait.
- (4) Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPSTP.
- (5) SOP Pengaduan ringan, Pengaduan sedang, dan Pengaduan berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) tercantum dalam Lampiran III Huruf B yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf 3

Prosedur Penanganan Pengaduan

Pasal 17

- (1) Prosedur penerimaan Pengaduan secara langsung, meliputi:
 - a. Pengelola Pengaduan menerima Pengadu ditempat penyelenggara;
 - b. Pengelola Pengaduan wajib mendengarkan aduan dan mencatat substansi Pengaduan;
 - c. Pengelola Pengaduan memeriksa berkas dan substansi Pengaduan dari aspek kewenangan;
 - d. apabila substansi Pengaduan diluar kewenangan penyelenggara maka Pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh Pengelola Pengaduan kepada Pengadu;
 - e. Pengelola Pengaduan wajib mencatat setiap Pengaduan yang paling sedikit memuat identitas Pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor Pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
 - f. dalam hal Pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu Pengadu untuk mengisi formular Pengaduan tersebut.
- (2) Prosedur Penerimaan pengaduan secara tidak langsung, meliputi:
 - a. Pengelola Pengaduan memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan;
 - b. apabila substansi Pengaduan diluar kewenangan penyelenggara maka Pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada Pengadu;

- c. jika Pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi maka Pengaduan tersebut dapat diabaikan;
 - d. Pengelola Pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak Pengaduan diterima;
 - e. Pengelola Pengaduan memberikan bukti penerimaan Pengaduan kepada Pengadu apabila Pengaduan dilakukan di loket Pengaduan DPMPTSP untuk menjadi acuan dalam penyelesaian Pengaduan; dan
 - f. penyelenggara menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian Pengaduan.
- (3) Prosedur Penyelesaian Pengaduan, meliputi:
- a. penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;
 - b. solusi dapat berupa penyelesaian Pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan;
 - c. solusi tersebut menjadi perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara;
 - d. Pengelola Pengaduan merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. Pengelola Pengaduan memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan status penyelesaian pengaduannya; dan
 - f. penyampaian penyelesaian Pengaduan kepada Pengadu paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak penyelesaian Pengaduan.
- (4) Pengarsipan Pengaduan, meliputi:
- a. dokumen dan pelaporan Pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan;
 - b. pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik;
 - c. apabila terdapat data *hardcopy*, wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam *database*; dan
 - d. Pengelola Pengaduan mempublikasikan jumlah dan status penyelesaian Pengaduan kepada masyarakat secara berkala.
- (5) Prosedur penanganan Pengaduan oleh pihak eksternal dijalankan sesuai dengan mekanisme internal masing-masing lembaga/organisasi dengan tetap berkoordinasi dengan pihak DPMPTSP serta lebih berperan sebagai mediator dan fasilitator antara pihak pelapor dengan pihak DPMPTSP.
- (6) Kajian dan evaluasi atas penanganan pengaduan dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan.
- (7) Dalam proses penanganan pengaduan, DPMPTSP dapat melibatkan Ombudsman Republik Indonesia, lembaga swadaya masyarakat, Asosiasi Usaha dan pihak eksternal lainnya.
- (8) Apabila terjadi Pengaduan lintas Perangkat Daerah maka DPMPTSP dapat memohon fasilitasi kepada Asisten Sekretariat Daerah yang membidangi.
- (9) DPMPTSP wajib menindaklanjuti segala hasil pengaduan dengan berkoordinasi dengan Sekretaris Daerah dan Perangkat Daerah terkait.

BAB V
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 18

- (1) Kepala DPMPTSP melakukan monitoring pelaksanaan SP dan SOP setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Monitoring SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui forum konsultasi publik.
- (3) Monitoring SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pertemuan Tim Teknis atau dilaksanakan secara elektronik.

Pasal 19

- (1) Evaluasi SP dan SOP dilaksanakan paling sedikit sekali dalam setahun.
- (2) Evaluasi SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei kepuasan Masyarakat.
- (3) Evaluasi SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh auditor internal dan/atau eksternal untuk melakukan penyesuaian, penyederhanaan dan/atau pengembangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Luwu Timur.

Ditetapkan di Malili
pada tanggal 12 Juni 2024
BUPATI LUWU TIMUR,

ttd

BUDIMAN

Diundangkan di Malili
pada tanggal 12 Juni 2024
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LUWU TIMUR,

ttd

BAHRI SULI

BERITA DAERAH KABUPATEN LUWU TIMUR TAHUN 2025 NOMOR 12