



GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 2 TAHUN 2014
TENTANG

MEKANISME PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA GERAJ
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
BADAN KERJASAMA DAN PENANAMAN MODAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 7 dan Pasal 9 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu, perlu untuk menetapkan Peraturan Gubernur tentang Mekanisme Pengaduan layanan Perizinan dan non Perizinan pada Gerai Pelayanan Perizinan Terpadu Badan Kerjasama dan Penanaman Modal;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2,3,10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
8. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah;
11. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007 Nomor 7);
12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2010 Nomor 36), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubenur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2010 Nomor 36);
13. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 49 Tahun 2010 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Badan Dan Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Kerjasama dan Penanaman Modal (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2010 Nomor 49), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomo 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 49 Tahun 2010 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Badan Dan Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Kerjasama dan Penanaman Modal (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 67);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG MEKANISME PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA GERAJ PELAYANAN PERIZINAN TERPADU BADAN KERJASAMA DAN PENANAMAN MODAL.

Pasal 1

Mekanisme pengaduan layanan Perizinan dan Non Perizinan pada Gerai Pelayanan Perizinan Terpadu Badan Kerjasama dan Penanaman Modal (Gerai P2T BKPM) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan penanganan pengaduan layanan perizinan dan non perizinan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Pasal 2

Tahapan Pengaduan layanan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, sebagai berikut :

- a. Pengaduan dari masyarakat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Kepala Badan Kerjasama dan Penanaman Modal Daerah Istimewa Yogyakarta melalui :
 - 1) Pengaduan secara lisan:
 - Pengadu datang langsung ke Gerai P2T BKPM dengan alamat Jalan Brigjen Katamso (Komplek THR) Yogyakarta .
 - Pengadu menyampaikan melalui telepon Gerai P2T BKPM dengan nomor telepon (0274) 374022 atau (0274) 384827.
 - 2) Pengaduan secara tertulis, dapat dilakukan melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada Kepala Badan Kerjasama dan Penanaman Modal Daerah Istimewa Yogyakarta dengan alamat Jalan. Brigjen Katamso Komplek THR Yogyakarta .
 - b. Kotak pengaduan yang ada di Gerai P2T BKPM.
 - c. E-mail : gerai_investasi-diy@yahoo.com
 - d. Web site : Jogja Invest
 - e. Faksimili : (0274) 384827
- b. Petugas pengaduan pada Front Office menerima pengaduan dan melakukan proses pencatatan pengaduan antara lain :
 1. Pengaduan secara lisan:

Identitas pelapor meliputi : nama, alamat, pekerjaan, permasalahan.
 2. Pengaduan secara tertulis:
 - a) Nomor agenda;
 - b) Tanggal agenda;
 - c) Identitas pelapor;
 - d) Tanggal surat pengaduan; dan
 - e) Permasalahan;
- c. Petugas pengaduan kemudian menelaah materi pengaduan masyarakat yang masuk, dengan kegiatan sebagai berikut :
 1. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
 2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;

3. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima; dan
 4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.
- d. Petugas pengaduan kemudian melakukan koordinasi untuk :
1. analisis penyebab;
 2. menetapkan tindakan;
 3. memberikan informasi kepada pemohon;
 4. melakukan tindakan; dan
 5. melakukan verifikasi.
- e. Penyelesaian.
1. Pengaduan lisan dapat dilakukan melalui telepon maupun pengadu datang langsung ke Gerai P2T BKPM, diselesaikan langsung pada saat atau waktu tersebut.
 2. Pengaduan tertulis dapat diselesaikan dengan mengadakan rapat koordinasi Internal beserta Tim Teknis SKPD terkait dan/atau Instansi/SKPD terkait.
 3. Apabila diperlukan, pengaduan tersebut, dapat dilakukan dengan peninjauan/survey lapangan.
 4. Waktu penyelesaian pengaduan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja.
- f. Tim Teknis dan Petugas pengaduan menindaklanjuti hasil peninjauan/survey lapangan dengan membuat draft surat jawaban pengaduan.
- g. Tim Teknis dan Petugas pengaduan membuat draft Surat jawaban pengaduan kemudian disampaikan kepada Kepala Gerai P2T BKPM untuk di paraf.
- h. Kepala Gerai P2T BKPM membuat nota dinas kepada Kepala BKPM DIY untuk menandatangani surat jawaban pengaduan.
- i. Sub Bagian Tata Usaha Gerai P2T BKPM memberi nomor dan cap serta dan mengirimkan kepada pemohon pengaduan dan instansi terkait.
- j. Khusus pengaduan melalui email, jawabannya disampaikan melalui email resmi Gerai P2T BKPM.

Pasal 3

Bagan alur mekanisme pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 4

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 15 Januari 2014

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta
pada tanggal 15 Januari 2014

SEKRETARIS DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

ICHSANURI

BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2014 NOMOR 2

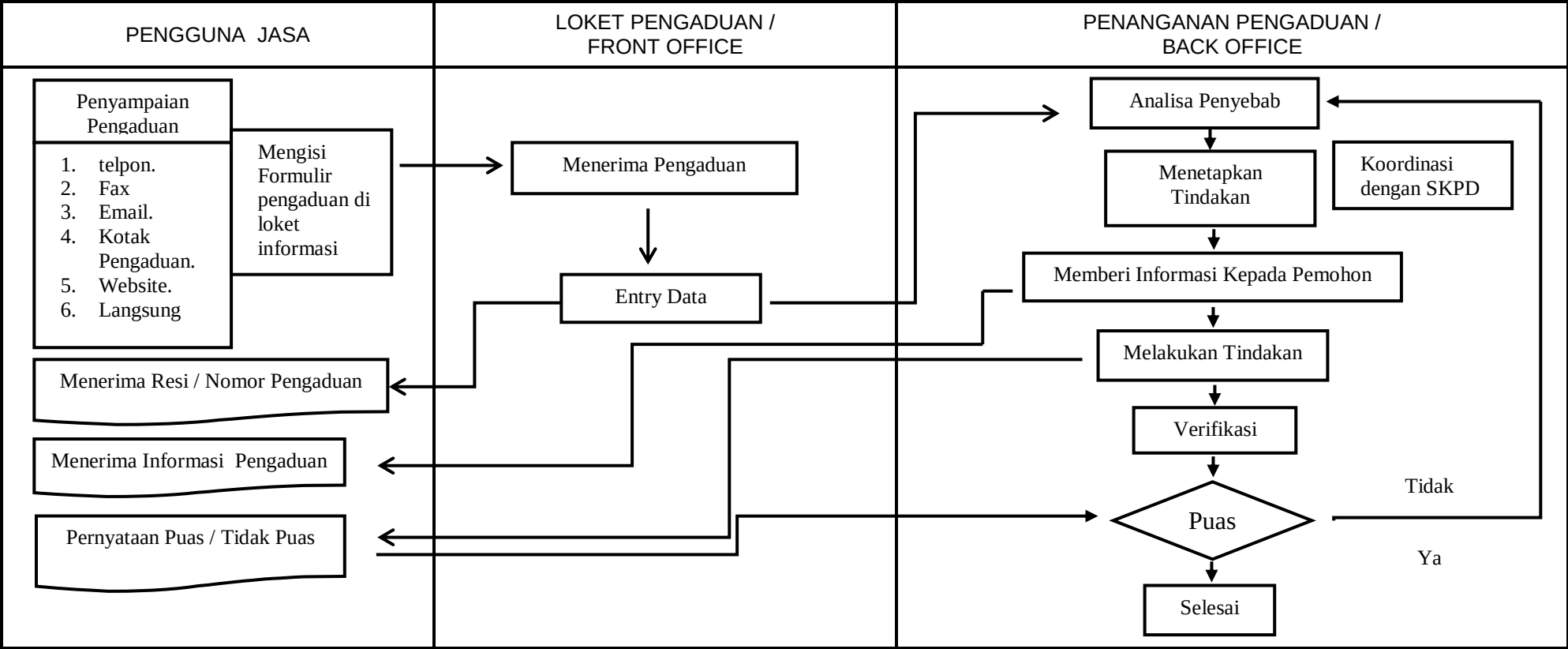
Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

SUMADI
NIP. 19630826 198903 1 007

LAMPIRAN
PERATURAN GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 2 TAHUN 2014
TENTANG
MEKANISME PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NON
PERIZINAN PADA GERAI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
BADAN KERJASAMA DAN PENANAMAN MODAL

BAGAN ALUR PENGADUAN



Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

SUMADI

NIP. 19630826 198903 1 007

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X