



PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Melanthon Siregar No. 36 Pematangsiantar
Telepon (0622) 24175, Kode Pos 21127, Faksimile (0622) 420330

email: dpmptsp@pematangsiantar.go.id website: <https://dpmptsp.pematangsiantar.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR
NOMOR : 800 1.11.1/09/DPMPTSP/1/2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PEMATANGSIANTAR TAHUN 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, dan berkesinambungan
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Darurat Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1986 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pematangsiantar dan Kabupaten Daerah Tingkat II Simalungun;
8. Peraturan Pemerintah 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 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
13. 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);
14. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengolahan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
21. Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar;
22. Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar Nomor 3 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024;
23. Peraturan Wali Kota Pematangsiantar Nomor 41 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024.
24. Peraturan Wali Kota Pematangsiantar Nomor 27 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar Tahun 2024

KEDUA : Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu meliputi:

- a. Prosedur pengolahan pengaduan;
- b. Pejabat pengelola pengaduan;
- c. Tim penelaah/penjawab aduan;
- d. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata cara penanganan pengaduan; dan
- f. Alur penanganan pengaduan.

KETIGA : Prosedur pengelolaan pengaduan, pejabat pengelola pengaduan, tim penjawab aduan, unsur pengaduan yang harus dipenuhi, tata cara penanganan pengaduan, dan alur pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua huruf a, b, c, d, e, dan f, adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pematangsiantar

Pada tanggal *02 Januari 2024*

KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA
PEMATANGSIANTAR,



SOEFIE M. SARAGIH, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19770415 199612 2 001

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Wali Kota Pematangsiantar sebagai laporan;
2. Sekretaris Daerah Kota Pematangsiantar sebagai laporan;
3. Inspektur Kota Pematangsiantar;
4. Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Pematangsiantar;
5. Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Pematangsiantar;
6. Masing-masing yang bersangkutan; dan
7. Pertinggal.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR

NOMOR : 000.1.11.1/09/dpmpptsp/1/2024

TANGGAL : 02 Januari 2024

TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR TAHUN 2024

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN, TIM PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN, TIM PENELAHAH/PENJAWAB PENGADUAN, UNSUR PENGADUAN YANG HARUS DIPENUHI, TATA CARA PENANGANGAN PENGADUAN DAN ALUR PENANGANGAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR TAHUN 2024

A. PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN:

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan pada loket pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.
 - c. SMS/Whatsapp: 081375159474.
 - d. Instagram : @Dpmpptsp_Pematangsiantar
 - e. Facebook : @Dpmpptsp_Pematangsiantar
 - f. Website : <https://dpmpptsp.pematangsiantar.go.id>

B. TIM PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN

No	Nama	NIP	Jabatan Dalam Tim
1.	Soefie M. Saragih, S.STP, M.Si	197704151996122001	Pengarah
2.	Titonica A. R. Zandrato, S.STP	197801221995121001	Penanggung Jawab
3.	Leonard Sitinjak, SH	197307271995031002	Ketua
4.	Risma Pangaribuan, SH	197006041992022003	Anggota

C. TIM PENELAAH/PENJAWAB ADUAN:

No	Nama	NIP	Jabatan Dalam Tim
1.	Rika Elizabeth Sinaga, SE	198211172006042006	Ketua
2.	Tiurmauly Ivo Sembiring, S.Psi	197209202000032004	Anggota
3.	Rika Farida Sinaga, SH	198308182010012031	Anggota
4.	Dedi Arnold T. Hutabarat, SE	198702222014031003	Anggota

D. UNSUR PENGADUAN YANG HARUS DIPENUHI:

1. Identitas pelapor.
2. Objek pengaduan.

E. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN :


1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan;
2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik melalui tatap muka langsung, tertulis maupun media SMS/Whatsapp/Telepon, media sosial dan website ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab aduan.
3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab aduan untuk membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada Pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Jangka waktu proses pengaduan/penerima aduan sampai dengan penyelesaian masalah kepada pemohon waktu penyelesaiannya maksimal 14 hari kerja.
6. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun rencana dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada sarana/media pengaduan setiap bulannya.

F.

F. ALUR PENANGANAN PENGADUAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		PELAPOR/ PENGADU	PETUGAS PENERIMA PENGADU AN/FRONT OFFICE	KOORDI NATOR PENANG ANAN PENGAD UAN	ANGGOT A TIM PENANG ANAN PENGAD UAN	PENGARAH H TIM PENGADU AN	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Penyampaian pengaduan atas layanan perizinan secara langsung						1. Identitas Pelapor/Pengadu 2. Laporan pengaduan secara lisan dan tulisan	Selama Jam Kerja	Tersampainya pengaduan	
2	Menerima pengaduan yang disampaikan masyarakat secara langsung						1. Form Pengaduan 2. ATK	30 menit	Pengaduan diterima	
3	Melakukan klarifikasi pengaduan dan kelengkapan informasi						1. Nama dan alamat pengadu 2. Permasalahan yang diadukan 3. Kepada siapa pengaduan ditujukan 4. Sifat pengaduan (rahasia dan anonim)		Pengaduan diklarifikasi	
4	Menolak jika informasi pengaduan tidak lengkap	Tidak					1. Form pengaduan 2. ATK	15 menit	Pengaduan ditolak	
5	Menerima dan menginput data pengaduan ke dalam form yang tersedia						1. Form pengaduan 2. ATK	15 menit	Form pengaduan terisi	
6	Meneruskan pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengaduan						1. Form pengaduan 2. ATK	15 menit	Pengaduan ditindaklanjuti	
7	Melakukan analisa terhadap pengaduan yang diterima						1. Form pengaduan 2. ATK	1 jam	Pengaduan dianalisa	
8	Menyampaikan hasil analisa atas pengaduan kepada penanggung jawab tim						1. Form pengaduan 2. ATK	15 menit	Hasil analisa pengaduan ditindaklanjuti	
9	Menerima atau menolak hasil analisa anggota tim pengaduan						1. Form pengaduan 2. ATK	15 menit	Jawaban penyelesaian pengaduan	
10	Menyampaikan hasil analisa pengaduan kepada Pengarah Tim Pengaduan untuk mendapat penyelesaian						1. Form pengaduan 2. ATK	15 menit	Jawaban penyelesaian pengaduan	
11	Meneruskan hasil penyelesaian pengaduan kepada petugas front office untuk diinformasikan kepada pengadu/pelapor						1. Form pengaduan 2. ATK	30 menit	Jawaban penyelesaian pengaduan	
12	Menerima informasi penyelesaian pengaduan						1. Form pengaduan 2. ATK	30 menit	Jawaban penyelesaian pengaduan	
13	Mengarsipkan hasil penyelesaian pengaduan						1. Agenda pengaduan	15 menit	Penyelesaian pengaduan terdokumentasi	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR,


SOEFIE M. SARAGIH, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19770415 199612 2 001