



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan R.M.NoorAtmadibrata No. 5 , Telanaipura Jambi
Telp. (0741) – 63461 Fax. (0741) 62455
Web.dpmptsp.jambiprov.go.id Email.dpmptspprovjambi66@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
NOMOR : /DPM-PTSP-7/ II / 2021**

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2021

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.
- b. bahwa penanganan pengaduan masyarakat perlu dibentuknya Tim Pengaduan dan Penanganan Laporan Masyarakat.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPM-PTSP Provinsi Jambi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi, dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 75) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 12 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 no.112. Tambahan Lembaran Negara No.5038
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 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 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan terpadu Satu Pintu (lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP),(Berita Negara RI Tahun 2012 nomor 649);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal (Berita Negara RI Tahun 2015 Nomor 12)
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara RI Tahun 2016 Nomor 1906);
14. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 8)
15. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 54)
16. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2013 Nomor 47);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat DPM-PTSP Provinsi Jambi Tahun 2021, dengan susunan personalia dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat DPM-PTSP Provinsi Jambi Tahun 2021 sebagaimana pada Diktum Kesatu Keputusan ini mempunyai tugas sebagai berikut
- Menerima dan mengadministrasikan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung
 - Menganalisa , memproses dan memfasilitasi Pengaduan Masyarakat.
 - Menyampaikan Pengaduan Masyarakat yang sudah diselesaikan.
- KETIGA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat DPM-PTSP Provinsi Jambi Bertugas Sejak diterbitkannya Surat Keputusan ini sampai dengan Desember 2021
- KEEMPAT** : Lampiran Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi jambi nomor : /DPM-PTSP-7/ II /2021

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI JAMBI TAHUN 2021**

No	Tugas Tim	Nama	Jabatan
1	Pembina	Imron Rosyadi, S.Sos	Kepala Dinas DPM dan PTSP Provinsi Jambi.
2	Pengarah	Abdullah Sani, S.sos	PLT. Sekretaris
3	Penanggung Jawab	Abdullah Sani, S.sos	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan DPM & PTSP Provinsi Jambi
4	Ketua	Kemas Mubarak S.STP, MM	Kasi Pengaduan Informasi dan Peningkatan Layanan DPM dan PTSP Provinsi Jambi
5	Sekretaris	Riza Martini, SE	Kasi Kebijakan, Advokasi dan Pelaporan Layanan DPM dan PTSP Provinsi Jambi
6	Koordinator Pengaduan Pelayanan Perizinan A	Dedy Machdriyanto, SH, MH	PLT. Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A
	Anggota:	Afdal Mayoni, SE	Kasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A / I
		Haris Prasetya, SE, MBA	Kasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A / II
7	Koordinator Pengaduan Pelayanan Perizinan B	Muhammad Arif, SE	Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B
	Anggota:	Shelvia Rika Anggraini, SH	PLT. Kasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B / I
		Desi Susanti, SE	Kasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B / II

8	Koordinator Pengendalian & Pengawasan Penanaman Modal	Maryani, SE	Kabid Pengendalian & Pengawasan Penanaman Modal
	Anggota:	Atika, SE	Kasi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal
		Miftahul Jannah, SP, ME	Kasi Pembinaan Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal



KEPALA DINAS,

IMRON ROSYADI.S.Sos.,M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19710510 199703 1 008

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA
DPM-PTSP PROVINSI JAMBI
NOMOR : /DPM-PTSP/ II /2021
TANGGAL : Februari 2021
TENTANG PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DPM-PTSP PROVINSI JAMBI

PETUNJUK TEKNIS
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYAN TERPADU SATU PINTU

I. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup peraturan ini meliputi Pengaduan Masyarakat yang terkait dengan tugas dan fungsi DPM-PTSP

II. WAKTU PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

- a) Waktu pelayanan Pengaduan Masyarakat di Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat setiap hari kerja :
- Senin s/d Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 WIB
 - Jumat : Pukul 07.30 – 11.30 WIB
- b) Waktu pelayanan pengaduan melalui :
- Via telp.24 jam
 - Email : dpmptspprovjambi66@gmail.com
 - Website : dpmptsp.jambiprov.go.id/pengaduan

III. PELAKSANAAN

Bentuk Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Bentuk penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat di DPM-PTSP dapat dilakukan dengan cara :

1. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Langsung

Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara langsung/ tatap muka kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat, meliputi :

- a. Masyarakat datang langsung ke Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di DPM-PTSP
- b. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di DPM-PTSP menerima pengaduan dari masyarakat dan meminta data pendukung yang diperlukan.
- c. Petugas Layanan Masyarakat di DPM-PTSP mengidentifikasi, menganalisis, memproses dan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung.
- d. Masyarakat yang pengaduannya tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat akan mendapatkan konfirmasi/ jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat.

2. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Tidak Langsung

a. Melalui Kotak Pengaduan

- 1) Masyarakat dapat menyampaikan saran, pertanyaan, informasi pengaduan, dan keluhan maupun masalah melalui Kotak Pengaduan yang tersedia di Kantor DPM-PTSP
- 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dan menyampaikan.
- 3) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi / jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat

b. Melalui Surat / Media Online

- 1) Alamat pengaduan masyarakat di DPM-PTSP ditujukan kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat
 - JL.R.M.Nur Admadibrata No.05 Telanaipura,Jambi
 - Email : dpmpptsprovjambi66@gmail.com
- 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat
- 3) Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat akan menindaklanjuti laporan Pengaduan Masyarakat

IV. ADMINISTRASI

Penatausahaan dalam rangka pelaksanaan kegiatan penerimaan pelayanan dan proses penanganan pengaduan masyarakat menggunakan ketentuan sesuai DPM-PTSP

V. MONITORING DAN EVALUASI

Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat mendata jumlah dan jenis pengaduan masyarakat setiap hari, dan melaporkan rekapitulasi secara periodic setiap bulan kepada Kepala DPM-PTSP

**KEPALA DINAS,**
IMRON ROSYADI.S.Sos,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710510 199703 1 008