



**PEMERINTAH KABUPATEN SAROLANGUN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU**

Jalan Sarolangun – Jambi Km 01 Posel dpmptsp.sarolangun@gmail.com

SAROLANGUN

KODE POS : 37481

KEPUTUSAN KEPALA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NOMOR : 31 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun.
 - bahwa penanganan pengaduan masyarakat perlu dibentuknya Tim Pengaduan dan Penanganan Laporan Masyarakat.
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPM-PTSP Kabupaten Sarolangun;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negera Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
 - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Republik Indonesia Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor.112. Tambahan Lembaran Negara No.5038);
 - 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 beberapakali, 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 Bupati Nomor 72 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat DPM-PTSP Kabupaten Sarolangun Tahun 2024, dengan susunan personalia dalam Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat DPM-PTSP Kabupaten Sarolangun Tahun 2024 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 Kabupaten Sarolangun Bertugas Sejak Bulan Januari sampai dengan Desember 2024.
- KEEMPAT : Lampiran Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun Nomor : TAHUN 2024

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SAROLANGUN TAHUN 2024**

No	Tugas Tim	Nama	Jabatan
1	Pembina Tk I	Sahrudin, SE. MM	Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Sarolangun.
2	Pengarah	Arpan, S.Pd	Sekretaris
3	Penanggung Jawab	Abdullah Fikri, S.Pd	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kabupaten Sarolangun
4	Ketua	Zainal Muttakin, S. ST	Fungsioal Penata Kelola Perizinan Ahli Muda
5	Sekretaris	Yulia Fitri, SE	Fungsioal Penata Kelola Pderizinan Ahli Muda
6	Anggota :	Patimah, S. Pdi	Kabid Promosi, Pengembangan & Kerasama Penanaman Modal
		Hartini, S. IP	Kabid Penetapan & Pengendalian Perizinan
		Desy Oktawati, SE. MM	Kabid Pengendalian Penanaman Modal

Ditetapkan di Sarolangun
Pada Tanggal, 15 Mei 2024

KEPALA DINAS PMPTSP
KABUPATEN SAROLANGUN,



SAHRUDIN, SE. MM

PEMBINA TK I

NIP. 19700101 200804 1 001

**LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA
DPM-PTSP KABUPATEN SAROLANGUN
NOMOR : 31 TAHUN 2024
TANGGAL : 15 Mei 2024
TENTANG PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA DPM-PTSP KABUPATEN
SAROLANGUN**

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 08.30 – 16.00 WIB
- Jumat : Pukul 08.30 – 11.30 WIB

b) Pelayanan pengaduan melalui :

- Via telpon / WA : 0813 7118 6817
- Email : dpmpptsp.sarolangun@gmail.com
- Website : <https://dpmpptsp.sarolangunkab.go.id>

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 Layan 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.Sarolangun – Jambi KM..01 Sarolangun
 - Email : dpmpptsp.sarolangun@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 dengan ketentuan yang berlaku pada DPM-PTSP Kabupaten Sarolangun.

V. MONITORING DAN EVALUASI

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

KEPALA DINAS PMPTSP
KABUPATEN SAROLANGUN,

SAHRUDIN, SE. MM
PEMBINA TK I
NIP. 19700101 200804 1 001