



PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
**DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA**

Jalan Rasakunda Kecamatan Girimaya Pangkalpinang (33143)
Telepon/ Faksimile: (0717) 436772, email: dpmpnaker@pangkalpinangkota.go.id
website: <https://www.dpmpnaker.pangkalpinangkota.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA PANGKALPINANG
NOMOR : 30 /KEP/DPMPN&NAKER/VII/2023**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NON
PERIZINAN**

**PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA KOTA PANGKALPINANG
TAHUN 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA KOTA PANGKALPINANG**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan Masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta dengan memperhatikan Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 316/KEP/KPPT/IX/2014 tentang perubahan atas keputusan Walikota Pangkalpinang Nomor 239 tahun 2011 tentang pelimpahan wewenang pelayanan perizinan terpadu di Kota Pangkalpinang, maka dipandang perlu dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang;
- b. bahwa sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang Tahun Anggaran 2021.
- Mengingat** : 1. Undang – undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang – undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55), Undang – undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang – undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57) Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang – undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang –undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. 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 – uandang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbentukan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tamabahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
6. 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);
7. Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan Undang – undang No 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata cara Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
12. Peraturan bersama dalam Negeri, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Menteri Perdagangan, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan Kepala Badan Penanaman Modal, Nomor 69 Tahun 2009; Nomor M.HH-08.AH.01.01.2009; Nomor 60/M-DAG/PER/12/2009; Nomor 10 Tahun 2009 tentang percepatan pelayanan perizinan dan Non Perizinan untuk memulai usaha;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014);
14. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 1 Tahun 2020 Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang;
15. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 316/KEP/KPPT/IX/2014 tentang Perubahan atas keputusan Walikota Pangkalpinang Nomor 239 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Pangkalpinang.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA PANGKALPINANG**
- KESATU** : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang dengan susunan keanggotaannya sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Tim Pengelolaan Pengaduan dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas mengelola Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.
- KETIGA** : Tim Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:
1. Penanggung Jawab
 2. Ketua
 3. Anggota
 4. Admin
- KEEMPAT** : Seluruh unsur tim pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KETIGA mempunyai tugas, pokok dan fungsi sebagai berikut:
1. Penanggung Jawab
 - a. Melakukan pembinaan dalam pengelolaan pengaduan
 - b. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
 - c. Melaporkan secara periodik kepada Sekretaris Daerah tentang pengelolaan pengaduan disertai dengan rumusan usulan/rekomendasi kebijakan bagi perbaikan pelayanan publik berbasis data pengaduan.
 2. Ketua
 - a. Memimpin penatalaksanaan pengelolaan pengaduan mulai dari penerimaan, pemeriksaan, pendistribusian, pemantauan tindak lanjut dan pelaporan;
 - b. Menyiapkan bahan untuk pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur.
 - c. Memberikan dukungan administrasi, sarana/prasarana, dan anggaran

3. Anggota
- Koordinasi dengan ketua untuk Menindaklanjuti pengaduan yang masuk, mengidentifikasi pengaduan yang masuk untuk diistribusikan kepada bidang yang menangani dan/atau OPD terkait yang menangani (mengisi form yang telah disiapkan admin).
 - Berkoordinasi Bersama bidang yang terkait dan/atau OPD teknis untuk peninjauan lapangan apabila diperlukan.
 - Merumuskan jawaban pengaduan berdasarkan rekomendasi dari Tim dan/atau OPD teknis.
 - Menyampaikan hasil/jawaban pengaduan kepada pelapor dengan disertai Berita Acara penyampaian hasil penanganan pengaduan dan diarsipkan.
4. Admin
- Menerima pengaduan melalui LAPOR SP4N serta kanal pengaduan lainnya yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang;
 - Menyiapkan form penerimaan pengaduan, menyiapkan form penelaahan dan pengklarifikasian pengaduan, menyiapkan form penyaluran pengaduan.
 - Berkoordinasi dengan Anggota dan Ketua terkait tindak lanjut laporan yang masuk.
 - Mengarsipkan Pengaduan.
 - Melakukan Penerimaan, Pencatatan, Pendistribusian Pengaduan.
 - Menyiapkan surat tugas jika diperlukan dan input pada system penanganan pengaduan OSS RBA (jika diperlukan pengawasan insidental).
 - Membuat rekap laporan semesteran penanganan pengaduan.

KELIMA :

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terjadi perubahan atau kekeliruan, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pangkalpinang
Pada tanggal 18 Juli 2023

↓
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA
KOTA PANGKALPINANG** **↓**


**ENDANG SUPRIYADI, ST.MT
PEMBINA TK.I
NIP.1976061220003 1 003**

Tembusan :

- Pegawai yang ditunjuk
- Arsip

**TIM TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2023**

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA KOTA PANGKALPINANG
NOMOR : 30/KEP/DP/PTSP&NAKER/VI/2023
TANGGAL : 18 Juli 2023

NO	NAMA/NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Endang Supriyadi, ST., MT NIP. 19760612200031003	Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang	Penanggung Jawab
2	Darziandi, ST NIP. 197810092011011006	Kabid Pengawasan dan Pengendalian	Ketua
3	Popi Winda Sari NIP. 198409052009032008	Analisis Kebijakan	Anggota
4	Jeffri Yusnandar	Sub Koordinasi Pengawasan dan Pengendalian	Anggota
5	Ratih Selfina NIP. 198806032011012004	Pranata Komputer	Admin Online
6	Saripah	Staf Wasdal	Admin Offline
7	Fahrul Rozi	Staf Wasdal	Anggota
8	Eki Prayuda	Staf Wasdal	Anggota

Ditetapkan di Pangkalpinang
Pada tanggal 18 Juli 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA
KOTA PANGKALPINANG**

**ENDANG SUPRIYADI, ST., MT
PEMBINA TK.I
NIP. 19760612200031003**