



PEMERINTAH KOTA BLITAR
**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**
Jl. Jawa No.64B Telp (0342) 814119, e-mail : dpmptsp@blitarkota.go.id
BLITAR

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BLITAR
NOMOR : 188 / 12 / 410.106.3 / 2023**

**TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BLITAR TAHUN 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BLITAR**

Menimbang :

- a. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, merupakan salah satu wujud pelayanan prima dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar;
- b. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung / online;
- c. Bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat di bidang perizinan baik secara langsung maupun online dapat berjalan dengan baik maka perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Mengingat :

- 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 3. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua

Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah;
6. Peraturan Walikota Blitar Nomor 16 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2023 dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertugas menyelesaikan dan menindaklanjuti laporan dan aduan dari masyarakat baik yang diterima secara langsung maupun melalui media online.
- KETIGA** : Tim sebagaimana tersebut dalam diktum Kedua mempunyai tugas sebagaimana tersebut dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan mencabut ketentuan sebelumnya. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Blitar
Pada tanggal : 27 Juni 2023



**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA BLITAR**

HERU EKO PRAMONO, S.STP.,M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19750409 199602 1 002

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu
Tentang : Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Blitar
Nomor : 188/ /410.106.3/2023
Tanggal : 27 Juni 2023

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BLITAR**

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TUGAS
1.	HERU EKO PRAMONO, S.STP.,M.M	KEPALA DINAS	PENANGGUNG JAWAB
2.	IWAN NURDIYANTO, S.STP.,M.AP	SEKRETARIS DINAS	PENGARAH
3.	SRI WULANDARI, A.Ma	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
4.	HENDRY INDRA PERDANA, A.Md	STAFF	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
5.	NUR RAHMA FITRIANI, A.Md	STAFF	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA BLITAR



HERU EKO PRAMONO, S.STP.,M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19750409 199602 1 002

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu
Tentang : Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Blitar
Nomor : 188/ 12 /410.106.3/2023
Tanggal : 27 Juni 2023

**TUGAS DAN FUNGSI TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BLITAR**

NO	JABATAN DALAM TUGAS	TUGAS DAN FUNGSI
1.	PENANGGUNG JAWAB	a. Melakukan pembinaan secara berkala terhadap pejabat pengelola pengaduan; b. Melakukan evaluasi terhadap kinerja tim penanganan pengaduan secara berkala;
2.	PENGARAH	a. Melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi pejabat pengelola pengaduan; b. Mengambil langkah penyelesaian permasalahan atas kendala dan solusi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat;
3.	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Melaksanakan penelitian dan penyelesaian terhadap kebenaran pengaduan masyarakat; b. Mengambil langkah penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas; c. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya; d. Melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan public kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar;

4.	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta; b. Menentukan kategori kasus/masalah pengaduan; c. Mengadakan penelitian, analisis dan penelitian ulang terhadap pengaduan; d. Melakukan pemeriksaan khusus jika diperlukan; e. Mengambil langkah penyelesaian permasalahan secara baik dan tuntas; f. Menghimpun dan melakukan dokumentasi atas seluruh dokumen hasil pengelolaan pengaduan masyarakat; g. Menyajikan hasil pengelolaan pengaduan sesuai permintaan.
5.	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat	a. Menganalisa pengaduan yang masuk melalui berbagai media; b. Merumuskan inti masalah dari substansi yang diadukan; c. Menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; d. Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta; e. Menghimpun dokumen data dan fakta landasan pengaduan sebagai alat pertimbangan penentuan pengambilan keputusan; f. Menghimpun bukti dukung dalam 1 (satu) kesatuan berkas; g. Meneruskan pengaduan yang masuk melalui berbagai media kepada Pejabat Penanganan Pengaduan.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BLITAR



HERU EKO PRAMONO, S.STP.,M.M.

Pembina Utama Muda
NIP. 19750409 1996021002