



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl.Setia Budi Nomor.15.Telp.0751-811341, 811343 Fax.0751-811342
<http://dpmpstpsubar.go.id>
PADANG

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA BARAT

Nomor : 570/007/PKPL-DPM-PTSP-2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
MELALUI APLIKASI LAPOR SP4N
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mendukung penerapan pelayanan yang prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, setiap anggota masyarakat, baik perorangan maupun kelompok dapat melakukan pemantauan dan pengaduan apabila menemukan kejanggalan/indikasi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik ;
 - b. bahwa sesuai dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri nomor 490/10005/SJ tanggal 27 September 2019 Tentang sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional melalui aplikasi LAPOR-SP4N untuk mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu dibentuk tim pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Laporan SP4N
 - c. bahwa untuk memenuhi ketentuan sebagaimana huruf a dan b perlu ditetapkan dengan keputusan kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau sebagai Undang-Undang;
 - 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
 - 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001;
 - 4. Peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE);
 - 5. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor per/25/m.Pan/05/2006 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan Publik;
 - 6. Peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor PER/05/M.PAN/II/2009 Tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi Instansi Pemerintah
 - 7. Peraturan menteri aparatur negara RB nomor 62 tahun 2018 tentang pedoman sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Nasional.
 - 8. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara kep/25/M.Pan/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
 - 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

10 Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-763-2017 Tentang Pembentukan Tim Administrator Dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Sp4n) Dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat ,

Memperhatikan : 1. Peraturann Presiden Nomor 91 tahun 2017 tentang penyelenggaraan PTSP Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Menetapkan : **MEMUTUSKAN :**

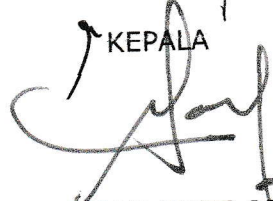
KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat Tahun 2020 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

: Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggungjawab sebagai berikut :
a. Melakukan pengumpulan data, menganalisa, dan menguji kebenaran atas pengaduan masyarakat yang masuk.
b. Memberikan Rekomendasi kepada Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Sumatera Barat untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan terhadap pengumpulan data, analisa, dan pengujian kebenaran terhadap pengaduan yang masuk.
c. Menyusun dan menetapkan pedoman dan kode etik pengelolaan pengaduan.
d. Menjaga kerahasiaan, identitas saksi dan pelapor.
e. Memfasilitasi penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan.

KEDUA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Provinsi Sumatera Barat Tahun Anggaran 2020.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Padang
Pada Tanggal : 17 Januari 2020

KEPALA

MASWAR DEDI AP, M.SI
Pembina Utama Muda,
NIP. 19740618 199311 1 001

Tembusan : disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Menteri Dalam Negeri UP. Dirjen Pembangunan Daerah di Jakarta
2. Bapak Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta.
3. Bapak Gubernur Sumatera Barat di Padang.
4. Sdr. Inspektur Jenderal Kementerian Dalam Negeri di Jakarta
5. Sdr. Inspektur Provinsi Sumatera Barat di Padang
6. Personil yang bersangkutan
7. Arsip,--

Lampiran 1: Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan melalui aplikasi Laport SP4N di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat Tahun 2020

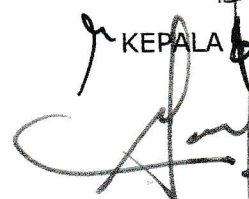
Nomor : 570/007/PPKRL - DPM - DPTSP - 2020

Tanggal : 17 Januari 2020

SUSUNAN TIM PENYELENGGARAAN

No	Nama/NIP	Jabatan	Kedudukan Dalam TIM
1.	Maswar Dedi AP, M.Si NIP.197406181993111001	Kepala DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat	Pengarah/ Penanggung jawab
2.	Widya Sari, SE.Ak, MM NIP.197009021997012001	Sekretaris DPMPTSP	Koordinator
3.	Etnaleli S.Sos, MM NIP.196501241991012001	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan	Ketua
4.	Indra Utama, AP. M.Si NIP.197501011993111002	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan & Non Perizinan	Wakil Ketua
5.	Ricky Martin, S.Pi, M.Si NIP.197511282006041009	Kasi Pelaporan & Peningkatan Layanan	Sekretaris
6.	Yuniarti, S.Pd, M.Si NIP.196906011998032002	Kasi Pengaduan & Informasi Layanan	Anggota
7.	Asrul SE, NIP.198108302009021003	Kasi Pelayanan Non Perizinan	Anggota
8.	Aswandi, SE NIP.198507222009021001	Kasi Pelayanan Perizinan I	Anggota
9.	Maman, S.Hut NIP.196901022000031004	Kasi Pelayanan Perizinan II	Anggota
10	Harni Novita, A.Md NIP.197711102011012001	FU pada Seksi Pelaporan & Peningkatan Layanan	Sekretariat
11	Rio Sahzan, S.S NIP.197806122008031001	FU pada Seksi Kebijakan & Penyuluhan Layanan	Sekretariat

Ditetapkan di : Padang
Pada Tanggal : 17 Januari 2020

KEPALA


MASWAR DEDI AP, M.Si
Pembina Utama Muda,
NIP. 19740618 199311 1 001

SUSUNAN TIM PENGELOLA

No	Nama/NIP	Jabatan	Kedudukan Dalam TIM	Nomor Kontak
1.	Widya Sari, SE.Ak, MM NIP.197009021997012001	Sekretaris DPMPTSP	Koordinator	08126634448
2.	Etnaleli S.Sos, MM NIP.196501241991012001	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan	User ID	081261592937
3.	Ricky Martin, S.Pi, M.Si NIP.197511282006041009	Kasi Pelaporan & Peningkatan Layanan	User ID	081266285175
4.	Yuniarti, S.Pd, M.Si NIP.196906011998032002	Kasi Pengaduan & Informasi Layanan	User ID	081364799796
5.	Asrui SE, NIP.198108302009021003	Kasi Pelayanan Non Perizinan	User ID	082172888303
6.	Molly Fransiski, S.Kom NIP.198909022015021002	Pranata Komputer	Admin	085263304537
7.	Harni Novita, A.Md NIP.197711102011012001	FU pada Seksi Pelaporan & Peningkatan Layanan	Operator	081363631082
8	Rio Sahzan, S.S NIP.197806122008031001	FU pada Seksi Kebijakan & Penyuluhan Layanan	Operator	085375088838

Ditetapkan di : Padang
Pada Tanggal : 17 Januari 2020

9
KEPALA


MASWAR DEDI AP, M.Si
Pembina Utama Muda,
NIP. 19740618 199311 1 001

Lampiran 2 : : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan melalui Aplikasi Lapor SP4N di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat Tahun 2020

Nomor : 570/007/DPPL - DPPK - PSEP - 2020

Tanggal : 17 Januari 2020

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PROVINSI SUMATERA BARAT

Tata Cara Pengaduan Pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan Pelayanan Perizinan Terpadu diajukan kepada Penyelenggara Pelayanan Perizinan Terpadu.
- b. Pengaduan tertulis, telepon, SMS, Faksimile, E-mail, Kotak saran/pengaduan harus disampaikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan identitas yang jelas.
- c. Bagi setiap orang/kelompok/badan usaha yang menyampaikan pengaduan langsung kepada pejabat/petugas penerima pengaduan, diberi surat/formulir tanda bukti pengaduan dan dicatat dalam buku pengaduan yang disediakan secara khusus.
- d. Pada surat/formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat/petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/pengaduan tersebut.
- e. Paling lama 3 (tiga) hari setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara Pelayanan Perizinan Terpadu harus menindaklanjuti pengaduan tersebut.
- f. Pengaduan masalah penerbitan perizinan dan non perizinan di PTSP Sumatera Barat juga dapat melalui website LAPOR SP4N dan ditembuskan kepada Tim Pengelola Pengaduan LAPOR SP4N Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, dengan menyampaikan notifikasi pengaduan melalui nomor kontak/telepon yang terdapat pada lampiran Susunan Tim Pengelola Pengaduan
- f. Apabila sampai pada batas waktu yang telah ditentukan belum ditanggapi oleh penyelenggara pelayanan publik LAPOR SP4N DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat, pengaduan dapat dilanjutkan kepada Tim Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ('LAPOR') Sistem Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
- g. Pengaduan yang Disampaikan Alur pengaduan tersebut dapat dilihat di tracking system melalui display yang tersedia.

Ditetapkan di : Padang

Pada Tanggal : 17 Januari 2020

KEPALA

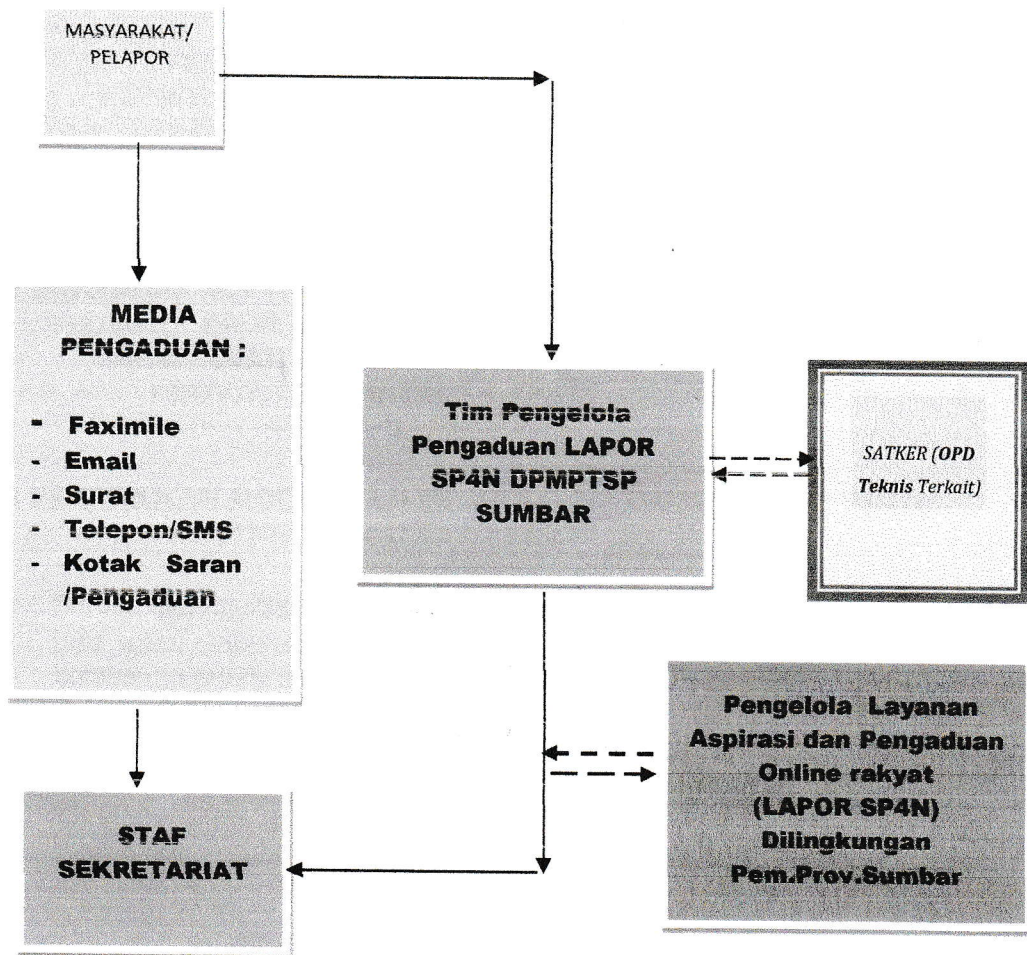


MASWAR DEDI AP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19740618 199311 1 001

**ALUR PENGADUAN
DPMPTSP SUMATERA BARAT TAHUN 2020**



Ditetapkan di : Padang
Pada Tanggal : 17 Januari 2020

KEPALA

MASWAR DEDI AP, M.Si

Pembina Utama Muda,
NIP. 19740618 199311 1 001