



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH

NOMOR: 006/KPTS/DPMPPTSP.VI/2024

TENTANG

TATA CARA PELAYANAN PENGADUAN DAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PRABUMULIH

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 20 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dinyatakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa untuk menjamin konsistensi pelayanan pada masyarakat baik dari segi mutu, waktu dan prosedur, maka perlu adanya suatu pengaturan yang jelas yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam bentuk pelayanan pengaduan dan keluhan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih tentang Tim Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Prabumulih (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4113);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2018 Nomor 1726);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
10. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2020 Nomor 2);
11. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 43 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Urusan Pemerintahan Wajib tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar Dinas Daerah Kota Prabumulih (Berita Daerah Kota Prabumulih Tahun 2016 Nomor 44);
12. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 63 Tahun 2021 tentang Pendegelasan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Prabumulih Tahun 2021 Nomor 63);
13. Keputusan Walikota Prabumulih Nomor 2/KPTS/BPKAD/2024 Tentang Penunjukan anggaran Pengguna Barang dilingkungan Pemerintah Kota Prabumulih Tahun Anggaran 2024;
14. Keputusan Walikota Prabumulih Nomor 3/KPTS/BPKAD/2024 Tentang Penunjukan Bendahara pada Dinas/Instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih Tahun Anggaran 2024.

**MEMUTUSKAN :**

- KESATU** : Membentuk Tim Pengelola dan Tata Cara Pelayanan Pengaduan serta Keluhan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tugas dan tanggung jawab Tim Pengelola dan Tata Cara Pelayanan Pengaduan serta Keluhan Masyarakat adalah sebagai berikut :  
Tugas Pengarah:
1. Memimpin rapat bersama ketua dan anggota dalam mengambil keputusan rapat serta mengawasi pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan
  2. Memberikan persetujuan kebijakan dan mengetahui keputusan kebijakan dalam penyelesaian pengaduan

Tugas Ketua:

1. Memimpin dan mengarahkan anggota tim, memberikan arahan yang jelas, memperjelas tanggung jawab masing-masing anggota tim, serta memastikan semua anggota bekerja sama dengan baik
2. Melaporkan secara tertulis/lisan kepada kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tugas Sekretaris:

Membantu mengelola informasi, menyusun, mengarsip dan, menyiapkan berbagai dokumen, surat dan laporan yang dibutuhkan dalam penyelesaian penanganan pengaduan

Tugas Anggota:

1. Membantu pelaksanaan penanganan pengaduan
2. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan

Tugas Petugas Layanan:

Menerima pengaduan masuk baik secara offline maupun online

Tugas Sekretariat/ Tim Pengelola Data

Melaksanakan penyusunan rencana dan program pengelolaan data dan informasi pengumpulan, pengelolaan dan penyajian data informasi terkait pelaksanaan penanganan pengaduan.

- KETIGA : Penyelesaian Sengketa Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih wajib mematuhi prosedur tetap (SOP) dan Ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Prabumulih  
pada tanggal 5 Januari 2024

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA PRABUMULIH,



*[Handwritten Signature]*  
Drs. H. MUHAMMAD ALI., M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19660412 199312 1 001

TATA CARA PELAYANAN PENGADUAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PRABUMULIH

Dalam rangka meningkatkan Pelayanan Perizinan kepada masyarakat melalui layanan pengaduan yang disediakan di DPM-PTSP Kota Prabumulih, pengaduan dari masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui beberapa media pengaduan yang telah disiapkan dan mekanisme penanganannya yaitu:

A. DEFINISI PENGADUAN

Pemberitahuan yang dibuat secara lisan dan tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan/atau peristiwa terkait proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan atau produk perizinan yang dikeluarkan.

B. PENANGANAN DAN JENIS PENANGANAN PENGADUAN

1. Penanganan Pelayanan Pengaduan Masyarakat terkait dengan Perizinan dan Non Perizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

2. Penanganan Pengaduan Masyarakat oleh:

- a. Petugas Loker
- b. Kepala DPM-PTSP
- c. Analis Kebijakan Ahli Madya Koordinator Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan
- d. Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
- e. Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan
- f. Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan
- g. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
- h. Tim Teknis Perizinan dan Non Perizinan
- i. Aparatur Kecamatan dan Aparatur Kelurahan tempat lokasi pengaduan

3. Penanganan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:

a. Pengaduan Ringan

- Pengaduan Ringan adalah Pengaduan Masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
- Penyelesaian Penanganan Pengaduan cukup dilakukan oleh petugas loket dan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan.

b. Pengaduan Sedang

- Pengaduan Sedang adalah Pengaduan Masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
- Penyelesaian Penanganan Pengaduan dilakukan oleh Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan, Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan, Analis Kebijakan Ahli Madya Koordinasi Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Kepala DPM-PTSP, Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Aparatur Kecamatan dan Kelurahan Lokasi Pengaduan serta Tim Teknis.

### c. Pengaduan Berat

- Pengaduan Berat adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.
- Penyelesaian Penanganan Pengaduan dilakukan oleh Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan, Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan, Analis Kebijakan Ahli Madya Koordinasi Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Kepala DPM-PTSP, Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Aparatur Kecamatan dan Kelurahan Lokasi Pengaduan, serta Tim Teknis. Dimana dalam hal ini memerlukan kewenangan Kepala Daerah (memerlukan kajian lebih lanjut).

## C. MEKANISME PENGADUAN

### 1. PENGADUAN SECARA LANGSUNG

Masyarakat/Pemohon Izin memberikan Pengaduan melalui:

- a. Media langsung/tatap muka langsung (ditemui minimal pejabat eselon IV).
- b. Media Telepon 0821 7996 1403 harus disertakan alamat lengkap sesuai dengan KTP.
- c. Waktu Penyelesaian pengaduan paling lambat 30 (Tiga Puluh) hari kerja setelah pengaduan diterima petugas.

### 2. PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

Masyarakat/ pemohon memberikan pengaduan melalui:

- a. Media Kotak Saran
- b. Media online,  
email [dpmptsp@kotaprabumulih.go.id](mailto:dpmptsp@kotaprabumulih.go.id),  
[pengaduandpmtspprabumulih@gmail.com](mailto:pengaduandpmtspprabumulih@gmail.com)  
atau [website: dpmptsp.kotaprabumulih.go.id](http://website:dpmptsp.kotaprabumulih.go.id) dan terintegrasi dengan LAPOR  
Bisa juga melalui **SP4N LAPOR**
- c. Media Surat/Tertulis pengaduan harus dilengkapi dengan identitas/KTP Pemohon yang sah.  
Alamat: Jalan Jendral Sudirman No 029 RT 04 RW 02 Kelurahan Tugu Kecil Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.
- d. Waktu penyelesaian pengaduan paling lambat harus selesai ditanggapi dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja pengaduan diterima petugas.

## D. PELAPORAN

Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat merekapitulasi jumlah pengaduan yang diterima setiap bulan beserta tindak lanjutnya dan dilaporkan per/periodik kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA PRABUMULIH,



Drs. H. MUHAMMAD ALI., M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19660412 199312 1 001

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PRABUMULIH**

NO.	JABATAN DALAM TIM	JABATAN KEDINASAN/NAMA
1	PENGARAH	KEPALA DPMPSTP KOTA PRABUMULIH
2	KETUA	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MADYA KOORDINATOR PADA BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN, DAN PELAPORAN LAYANAN
3	SEKRETARIS	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA SEKSI PENGADUAN DAN INFORMASI LAYANAN
4	ANGGOTA	1. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA SEKSI PELAPORAN DAN PENINGKATAN LAYANAN 2. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA SEKSI KEBIJAKAN DAN ADVOKASI LAYANAN 3. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA 3 SEKSI PELAYANAN PERIZINAN
5	PETUGAS LAYANAN	1. JOVITA ENNI WULANDARI, SH 2. YUNITA, SH
6	SEKRETARIAT/ TIM PENGELOLA DATA	1. ARMIDI, SE 2. PEBRIONSI, S.Hut.,M.A.P. 3. REVITA SARI 4. FEBRIANI 5. LOGI MANDELA

Plt. KEPALA DINAS,



Drs. H. MUHAMMAD ALI., M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19660412 199312 1 001

