



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BENGKULU

Jl. Basuki Rahmat No.40 Eks. Balai Kota Kel. Sawah Lebar Baru Kota Bengkulu
dpmpstsp.bengkulkota.go.id

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

NOMOR : 2 Tahun 2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN NON BERUSAHA PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BENGKULU

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 7 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik diwajibkan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik memberi tugas kepada pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelola pengaduan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terkait Layanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828a;
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 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 Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Presides Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Rntu (Lembaran Negara Republtk Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 2 10);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformast Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengadaan Publik Secara Nasional
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BENGKULU TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN NON BERUSAHA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BENGKULU.
- Kesatu : Pengelolaan Pengadaan Pengaduan Masyarakat meliputi:
- 1) Sarana Pengaduan;
 - 2) Tim Pengelola Pengaduan;
 - 3) Unsur Pengadaan yang harus dipenuhi;
 - 4) Tahapan/Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - 5) Alur Penanganan Pengaduan dan;
 - 6) Jangka Waktu Pengaduan;
 - 7) Form Pengaduan Masyarakat.
- Kedua : Sarana Pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tahapan/Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, Form Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu angka 1,2,3,4,5,6,7 adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- Ketiga : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan Pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bengkulu melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

pada tanggal : 2-10-Tahun 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA BENGKULU



IRSAN SETIAWAN,SH.MM

Pemula Utama Madya

NIP. 19700608 199603 1006

Tembusan :

1. Yth. Walikota Bengkulu
2. Yth. Inspektur Kota Bengkulu
3. Yth. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bengkulu

Lampiran
Keputusan Kepala Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Bengkulu
Nomor : 2 Tahun 2023
Tentang Pengelolaan Pengaduan
Masyarakat Terhadap Layanan Perizinan
Berusaha dan Perizinan Non Berusaha
Pada Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Bengkulu.

1. Sarana Pengaduan

Pengaduan masyarakat terhadap layanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha dapat disampaikan melalui :

- Loket Pengaduan DPMPTSP Kota Bengkulu
- Kotak Pengaduan DPMPTSP Kota Bengkulu
- Alamat Surat : DPMPTSP Kota Bengkulu Jl. Basuki Rahmat No. 40 Kel. Sawah Lebar Baru Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu.
- Telepon, SMS, WhatsApp : 0838809472006
- Email : pengaduandpmptsp.bengkulukota@gmail.com
- Website : www.dpmptsp.bengkulukota.go.id
- Media Sosial : Instagram : dpmptspkotabkl, Facebook : dpmptspkota bkl.
- Lapor SP4N

2. Tim Pengelola Pengaduan

No.	Nama/ Nip	Jabatan dalam Tim	Tugas	Kanal Pengaduan
1.	Irsan Setiawan, S.H., M.H. Nip.197006081996031006 Jabatan : Kepala Dinas	Penanggung Jawab		
2.	Tri Oktariato, S.E., M.Si. Nip.196610101993031008 Jabatan : Sekretaris	Koordinator		
3.	Mahdi, S.IP. NIP. 197212171996031004 Jabatan : Penata Perizinan Ahli Madya	Ketua	Admin/Back Office	Sms/wa/ alamat surat, kotak pengaduan, SP4N Lapor
4.	Rolisanti, S.H. NIP. 1978081020110 12008 Jabatan : Penata Perizinan Ahli Madya	Anggota	Back Office	Instagram, Facebook
5.	Evi Heryati, S.E., M.Si. Nip. 197411031999032005 Jabatan : Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota	Admin/Back Office	Portal Pengaduan, Sp4n Lapor, Instagram, Facebook, email pengaduan.
6.	Dwi Andariningsih, S.E. NIP. 19720127 199803 2 007 Jabatan : Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota	Back Office	Portal Pengaduan, Sp4n Lapor, Instragram, Facebook
7.	Elsih Setiati, S.E. NIP. 19680517 199402 2 001 Jabatan : Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota	Back Office	Portal Pengaduan, Sp4n Lapor Instragram, Facebook

8.	Heffi Susanti, S.E. NIP. 19870724 201101 2 010 Jabatan : Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota	Back Office	Portal Pengaduan, Sp4n Lapor Instragram, Facebook
9.	Santi Purnasari, S.Kom. NIP. 19821227 200903 2 007 Jabatan : Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota	Back Office	Portal Pengaduan, Sp4n Lapor Instragram, Facebook
10.	Rusmiyati, S.Sos. NIP. 197303121996032004 Jabatan : Pengelola Pengaduan Publik	Anggota	Front Office/admin	Loket Pengaduan
11.	Bimo Prasetyo, S.Kom. Pegawai Tidak Tetap	Anggota	Admin	Facebook, Instagram
12.	Hariza Mahendra, S.Kom. Pegawai Tidak Tetap	Anggota	Admin	Facebook, Instagram
13.	Reynaldi Sumantri Nugraha, S.Kom. Pegawai Tidak Tetap	Anggota	Admin	Facebook, Instagram

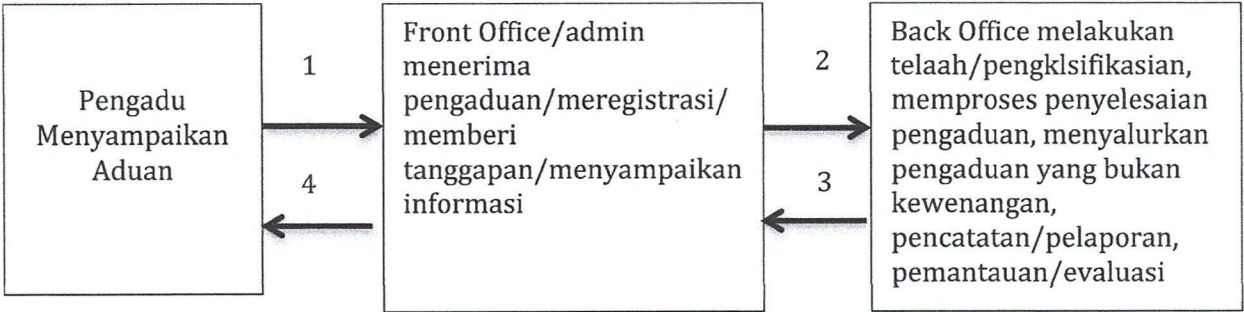
3. Unsur Pengadaan yang harus dipenuhi

- a) Identitas pelapor/pengadu jelas.
- b) Informasi pengadaan yang disampaikan valid dan jelas.

4. Tahapan Pengelolaan Pengaduan

- a) Front Office/Admin menerima pengaduan atas layanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu dan menjamin kerahasiaan identitas pengadu;
- b) Back Office menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
- c) Back Office memproses penyelesaian setiap pengadaan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan Perizinan dan Nonperizinan;
- d) Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, Back Office menyalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;
- e) Front Office menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/ atau pihak terkait;
- f) Back Office melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan pemantauan dan evaluasi.
- g) Front Office/admin menyampaikan jawaban pengaduan kepada masyarakat.

5. Alur Penanganan Pengaduan



6. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

- a) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja.
- b) Pengaduan yang sifatnya normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja.
- c) Pengaduan yang berkadar pengawasan, maksimal 14 (empat belas) hari kerja.
- d) Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan maksimal 60 (enam puluh) hari kerja.

7. Formulir Pengaduan

FORMULIR PENGADUAN

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
No telp/HP	:			
Alamat	:			
Email	:			
Pekerjaan	:			
Kanal Pengaduan	:			
Tanggal Kejadian				
Isi Pengaduan				
Nama Terlapor				
Nip.				
Instansi				
Jabatan				
Jenis Pengaduan		Memerlukan Pengawasan	Tidak Memerlukan Pengawasan	Lain-Lain

Petugas Pengaduan

FORMULIR PENGADUAN YANG BUKAN KEWENANGAN

Tanggal Aduan	:	
Nama Pengadu	:	
Nama/Bidang yang diadukan	:	
Penelaahan Aduan		
Pengaduan Disalurkan (Bukan Kewenangan) Ke :		
Tanggal Penyaluran :		

**FORMULIR PENELAAHAN
DAN PENGKLASIFIKASIAN ADUAN**

Tanggal Aduan	:	
Nama Pengadu	:	
Nama/Bidang yang diadukan	:	
Penelaahan Aduan		
Pengklasifikasian Aduan		
Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan:		

FORM PENYELESAIAN PENGADUAN

No :

Pengaduan : Baru / Lama

Uraian Pengaduan :

(.....)

.....

.....

.....

.....

.....

(.....)

(.....)

PINTU KOTA BENGKULU
PEMERINTAH KOTA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
IRSAN SETIAWAN, SH.MM
Pembina Utama Madya
NIP.19700608 199603 100

IRSAN SETIAWAN,SH.MM
Pembina Utama Madya
NIP.19700608 199603 1006