



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Alun-Alun Utara No. 4 Telp/Fax (0351) 4773980
Website : www.dpmpptsp.madiunkab.go.id Email : dpmpptsp@madiunkab.go.id
MADIUN 63121

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MADIUN**

NOMOR : 188.4 / 16 / KPTS / 402.106 / 2023

Tentang

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU /
MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KABUPATEN MADIUN**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk memberikan tanggapan atas pengaduan dan memberikan pelayanan yang berkualitas maka perlu adanya pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa mempertimbangkan sebagaimana tersebut pada huruf a, perlu ditetapkan Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI tahun 2009 No 112,tambahan Lembaran Negara RI No 5038);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Madiun:
8. Peraturan Bupati No.78 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Madiun Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.
10. Surat Keputusan Bupati Nomor: 188.45/726/KPTS/402.013/2021 tentang Pemberhentian Pejabat Administrasi Dan Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Fungsional Melalui Penyetaraan Jabatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Madiun
11. Surat Keputusan Bupati Nomor : 188.45/ 775/ KPTS/ 402.013/2021 tentang Tugas Koordinator Dan Subkoordinator Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MADIUN TENTANG PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU/ MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN MADIUN
- KESATU : Membentuk Susunan Keanggotaan Tim Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu / Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten sebagaimana tercantum dalam Lampiran dalam Keputusan ini.
- KEDUA : Maksud dan Tujuan Tim Pengelolaan Pengaduan pelayanan adalah :
- a. Menerima dan menindaklanjuti saran, kritik dan pendapat untuk meningkatkan pelayanan ;
 - b. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pengawasan pemerintahan;
 - c. Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
- KETIGA : Tim Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM kesatu,
- a. Penanggungjawab mempunyai tugas :
 - Bertanggungjawab secara umum terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan.
 - b. Ketua dan anggota mempunyai tugas sebagai berikut :
 - Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan ;

- Menyalurkan/ meneruskan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada organisasi perangkat daerah terkait;
- Melakukan pencatatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan ;
- Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur penyelesaian pengelolaan pengaduan dan
- Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan

KEEMPAT : Pengirim Pengaduan mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan :

- Yang tidak sesuai dengan standart pelayanan ;
- Pengabaian kewajiban ;
- Pelanggaran Larangan oleh Penyelenggara Pelayanan ;
- Meresahkan masyarakat.

KELIMA : Sarana pengaduan yang dapat digunakan untuk pengaduan atas pelayanan adalah :

- Telepon (0351) 479206
- Webseite : www.dpmtsp.madiunkab.go.id
- Kotak Saran
- WhatsApp : 08113783785
- Email : bidpengaduan.dpmtsp.madiunkab@gmail.com
- Surat tertulis pengaduan.

KETUJUH : Tim pengelola pelayanan pengaduan wajib memberikan perlindungan berupa kerahasiaan identitas pengadu.

KEDELAPAN : Dengan ditetapkannya Surat Keputusan ini maka Surat Keputusan Nomor:188.4/ 07/ KPTS/402.106/ 2022 ditetapkan tanggal 10 Januari 2022 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KESEMBILAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

KESEPULUH : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Madiun
Pada tanggal : 05 Januari 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MADIUN


ARIK KRISDIANTO, S.STP,M.H
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP.19750925 199602 1 003

TEMBUSAN keputusan ini disampaikan kepada :

Yth. 1. Bapak Bupati Madiun
2. Sdr. Inspektur Kabupaten Madiun

Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN MADIUN
NOMOR : 188.4 / 16 / KPTS / 402.106 / 2023
TANGGAL : 05 Januari 2023

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU /
MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KABUPATEN MADIUN

NO.	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS	NAMA
1	2	3	4
1.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun	Arik Krisdiananto,S.STP,M.H
2.	Ketua	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Indrawati Puspitaningrum,SE
3.	Anggota	Pengelola Pengaduan	Qolbi Nurzenna, S.Sos

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MADIUN


ARIK KRISDIANANTO, S.STP,M.H
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19750925 199602 1 003