



# PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Tuanku Tambusai Km. 4 Komp. Bina Praja Pemda Rokan Hulu Telp. 0813 7210 2755  
Kode Pos : 28557 Email : [dpmptsp@rokanhulukab.go.id](mailto:dpmptsp@rokanhulukab.go.id) Website : <http://dpmptsp.rokanhulukab.go.id>

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HULU NOMOR : Kpts.503/DPMPTSP/07/2022

#### TENTANG

#### PEMBENTUKAN TIM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

#### KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HULU

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan Penanganan Pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat di pertanggung jawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di pandang perlu membentuk tim Pelayanan Pengaduan masyarakat;
- b. Tim pelayanan Pengaduan Masyarakat bertugas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi Masyarakat dalam pengurusan Perizinan dan Nonperizinan, peningkatan kualitas Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan membuat inovasi dalam rangka peningkatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- c. bahwa berdasarkan Pertimbangan sebagaimana yang dimaksud huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Pembentukan Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (lembaran) Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2008, tentang Perubahan ketiga Atas Undang-Undang Republik Indoneia Nomor 4880);
2. 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);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang Undang Republik Indonesia 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biograsi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu (Lembaran Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2020 Nomor 15)
11. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 36 Tahun 2020 Tentang perubahan atas Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 10 Tahun 2019 tentang pendelegasian kewenangan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
12. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2021 Nomor 70).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tercantum pada lampiran .

KEDUA : Tim sebagaimana tersebut pada Diktum KESATU mempunyai tugas :

- a. menerima pengaduan terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
- b. memeriksa, memverifikasi, mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan,
- c. memberikan solusi Penyelesaian Pengaduan secara langsung dan tidak langsung;
- d. melaksanakan koordinasi dengan Tim Teknis dan Perangkat Daerah lainnya terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- e. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP, pengaduan selanjutnya akan dibahas pada Tim Teknis Kabupaten Rokan Hulu;
- f. melakukan pemeriksaan lapangan bersama tim teknis dalam rangka tindak lanjut pengaduan.
- g. menyampaikan informasi/tanggapan atau jawaban kepada pengadu dan atau pihak terkait; dan
- h. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul dengan ditetapkannya Keputusan ini di bebaskan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di Pasir Pengaraian  
Pada tanggal 15 Maret 2022

**Pt.KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN ROKAN HULU,**



**MUNANDAR, SE., MM**

Penata TK. I (III/d)

NIP. 19730610 200701 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
NOMOR : Kpts. 503/DPMPSTP/ 07 /2022  
TANGGAL : Maret 2022

**SUSUNAN TIM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

<b>NO</b>	<b>JABATAN</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>	<b>KET</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	Kepala Dinas	Penanggung Jawab	
2.	Sekretaris	Ketua	
3.	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	Wakil Ketua	
4.	Kepala Seksi Seksi Pengaduan, informasi, kebijakan dan penyuluhan layanan	Sekretaris	
5.	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan nonperizinan A	Anggota	
6.	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan nonperizinan B	Anggota	
7.	Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal	Anggota	
8.	Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim Penanaman Modal dan Promosi Penanaman Modal	Anggota	
9.	Kepala Seksi Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal	Anggota	
10.	Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan	Anggota	
11.	Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota	5 orang

**Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN ROKAN HULU,**



**MUNANDAR, SE., MM**

Penata TK. I (III/d)

NIP. 19730610 200701 1 008