



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Alun-Alun Utara No. 4 Telp/Fax (0351) 4773980  
Website : [www.dpmpmsp.madiunkab.go.id](http://www.dpmpmsp.madiunkab.go.id) Email : [dpmpmsp@madiunkab.go.id](mailto:dpmpmsp@madiunkab.go.id)  
**MADIUN 63121**

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

NOMOR : 188.4 / 07 / KPTS / 402.106 / 2022

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
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 Madiun Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
9. 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

#### 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 KABUPATEN MADIUN
- KESATU : Membentuk Susunan Keanggotaan Tim Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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, mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan ;
  - b. Menyalurkan/ meneruskan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada organisasi perangkat daerah terkait;
  - c. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan ;
  - d. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur penyelesaian pengelolaan pengaduan dan ;
  - e. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.
- KEEMPAT : Pengirim Pengaduan mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan :
- a. Yang tidak sesuai dengan standart pelayanan ;
  - b. Pengabaian kewajiban ;
  - c. Pelanggaran Larangan oleh Penyelenggara Pelayanan ;
  - d. Meresahkan masyarakat.

- KELIMA : Sarana pengaduan yang dapat digunakan untuk pengaduan atas pelayanan adalah :
- a. Telepon (0351) 479206
  - b. Webside : [www.dpmpmptspmadiunkab.go.id](http://www.dpmpmptspmadiunkab.go.id)
  - c. Kotak Saran
  - d. WhatsApp : 085859440936
  - e. Email : [bidpengaduan.dpmpmptspmadiunkab@gmail.com](mailto:bidpengaduan.dpmpmptspmadiunkab@gmail.com)
  - f. Surat tertulis pengaduan.
- KEENAM : Pengaduan pelayanan wajib untuk mencantumkan identitas diri, alamat dan nomor telepon/ handphone yang dapat dihubungi.
- KETUJUHH : Tim pengelola pelayanan pengaduan wajib memberikan perlindungan berupa kerahasiaan identitas pengadu.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
- KESEMBILAN : Dengan ditetapkannya Surat Keputusan ini maka Surat Keputusan Nomor:188.4/ 06/ KPTS/402.106/ 2021 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KESEPULUH : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Madiun  
Pada tanggal : 12 Januari 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



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

TEMBUSAN keputusan ini disampaikan kepada :

Yth. 1. Bapak Bupati Madiun

2. Sdr. Inspektur Kabupaten Madiun

LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
NOMOR : 188.4/07/KPTS/402.106/2022  
TANGGAL : 10 Januari 2022

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MADIUN**

NO.	JABATAN DALAM PENYELENGGARAAN PENGADUAN	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
1.	Pembina	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2.	Penanggungjawab	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3.	Ketua	Penilai Kelayakan Investasi Ahli Madya
4.	Wakil Ketua	1. Analis Penanaman Modal 2. Penilai Kelayakan Investasi Ahli Madya
4.	Sekretaris	1. Penilai Kelayakan Investasi Ahli Muda 2. Analis Data Dan Kebijakan Administrasi Ahli Muda
5.	Anggota	1. Analis Pengawasan 2. Analis Penanaman Modal Ahli Madya 3. Penilai Kelayakan Investasi Ahli Muda

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



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