



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

Jalan RE. Martadinata Nomor 70 Sanggau (78516)  
Telp ( 0564 ) 23766 E-mail : [dpmptspsgu@gmail.com](mailto:dpmptspsgu@gmail.com)  
Web : [dpmptsp.sanggau.go.id](http://dpmptsp.sanggau.go.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR 25 TAHUN 2021

TENTANG

PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBENTUKAN TIM  
PENJAWAB PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SERTA MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN SANGGAU

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SANGGAU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dipandang perlu menunjuk Pejabat Pengelola Pengaduan dan membentuk Tim Penjawab Pengaduan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Penunjukan Pejabat Pengelola Pengaduan dan pembentukan Tim Penjawab Pengaduan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9 ) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494 );

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah 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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887 ), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402 );
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191 );
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221 );
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020;
12. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
13. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau;

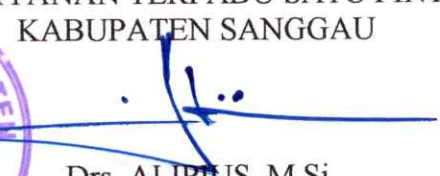
## MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
KESATU : Menunjuk Pejabat Pengelola Pengaduan dan membentuk Tim Penjawab Pengaduan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau sebagaimana tercantum pada lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berkewajiban menerima semua pengaduan yang disampaikan pengguna layanan terkait dengan pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau, melakukan koordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan mengagendakan jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan).
- KETIGA : Tim Penjawab Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berkewajiban memberikan jawaban terhadap setiap pengaduan yang disampaikan pengguna layanan.
- KEEMPAT : Pejabat Pengelola Pengaduan dan Tim Penjawab Pengaduan dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA dan diktum KETIGA berpedoman pada mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum pada lampiran II Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau  
pada tanggal 8 Maret 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SANGGAU



  
Drs. ALIPIUS, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19760411 199503 1 002

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SANGGAU

NOMOR : 25 TAHUN 2021

TANGGAL : 08 MARET 2021

TENTANG : PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBENTUKAN TIM PENJAWAB PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SERTA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SANGGAU.

A. Pejabat Pengelola Pengaduan :


Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan

B. Tim Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau;
2. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau;
3. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
4. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi;
5. Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal;
6. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
7. Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan;
8. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dasar;
9. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Sektoral;
10. Kepala Seksi Pemantauan, Pembinaan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal;
11. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal;
12. Kepala Seksi Perencanaan dan Deregulasi Penanaman Modal;
13. Kepala Seksi Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal;
14. Kepala subbagian Umum dan Kepegawaian;
15. Kepala subbagian Perencanaan, Keuangan, Aset dan Akuntabilitas Kinerja.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SANGGAU



  
Drs. ALIPIUS, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19760411 199503 1 002

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SANGGAU

NOMOR : TAHUN 2021

TANGGAL :

TENTANG : PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBENTUKAN TIM PENJAWAB PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SERTA DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SANGGAU.

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau.
  - c. Telp/Faximile : (0564) 23766
  - d. SMS / WA : 0811-4334-123
  - e. Email : [dpmptspsgu@gmail.com](mailto:dpmptspsgu@gmail.com)
  - f. Website : [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id) / [dpmptsp.sanggau.go.id](http://dpmptsp.sanggau.go.id)
  - g. Facebook : Dpmptsp Sanggau
  - h. Instagram : dpmptspsgu

B. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi;
2. Objek pengaduan harus jelas.

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon, faximile dan email ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Pengaduan;
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.
6. Tanggapan atas pengaduan harus disampaikan paling lama 7 ( tujuh ) hari sejak pengaduan diterima, penyelenggara wajib memberikan tanggapan minimal berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi pengaduan.

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SANGGAU

NOMOR : 25 TAHUN 2021

TANGGAL : 08 MARET 2021

TENTANG : PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBENTUKAN TIM PENJAWAB PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SERTA DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SANGGAU.

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau.
  - c. Telp/Faximile : (0564) 23766
  - d. SMS / WA : 0811-4334-123
  - e. Email : [dpmptspsgu@gmail.com](mailto:dpmptspsgu@gmail.com)
  - f. Website : [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id) / [dpmptsp.sanggau.go.id](http://dpmptsp.sanggau.go.id)
  - g. Facebook : Dpmptsp Sanggau
  - h. Instagram : dpmptspsgu

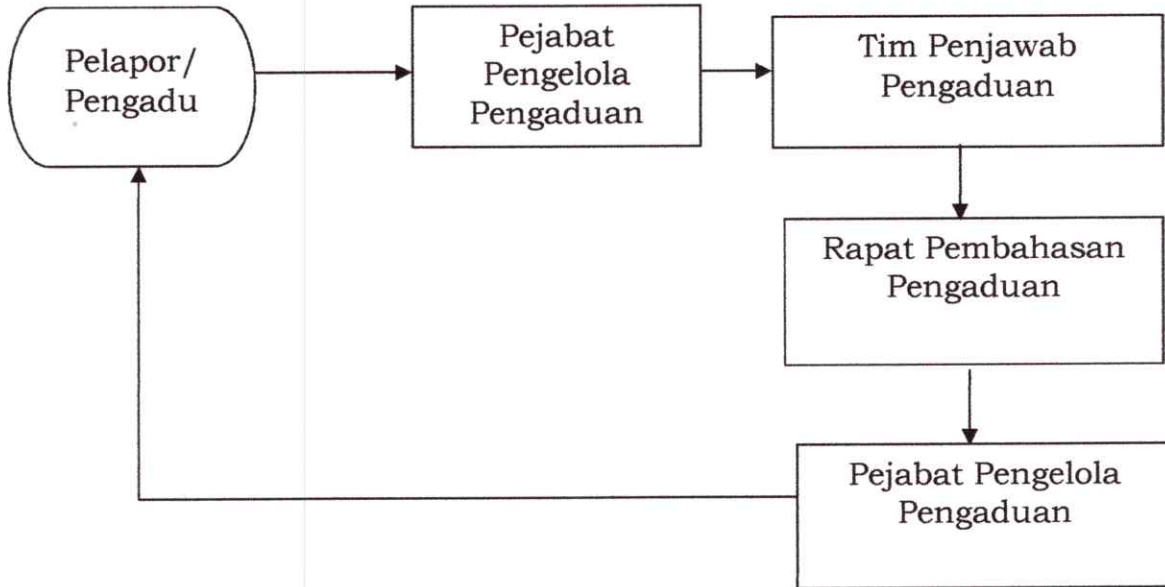
B. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi;
2. Objek pengaduan harus jelas.

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

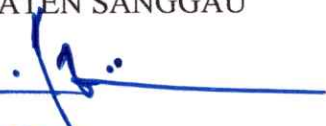
1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon, faximile dan email ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Pengaduan;
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.
6. Tanggapan atas pengaduan harus disampaikan paling lama 7 ( tujuh ) hari sejak pengaduan diterima, penyelenggara wajib memberikan tanggapan minimal berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi pengaduan.

D. Alur Penanganan Pengaduan



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SANGGAU



  
Drs. ALIPIUS, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19760411 199503 1 002