



# PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)

Website: <https://dpmptsp.kaltimprov.go.id> email: [dpmptsp.kaltim@gmail.com](mailto:dpmptsp.kaltim@gmail.com),  
Facebook : Dpmptsp Kalimantan Timur, Twitter : @dpmptsp\_kaltim, Instagram : dpmptsp.kaltim  
Jl. Basuki Rahmat No. 56 Telp : (0541) 7807960, Whatsapp : 085173066557  
**SAMARINDA 75112**

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR 337 / 140.3 / DPMPTSP - V / I / 2023

#### TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2023

#### KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1106);
2. 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);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Gubernur Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9);
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 65 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016);
10. Pergub Kaltim Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 8).

#### M E M U T U S K A N

- Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2023.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023 yang selanjutnya disebut Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPSTSP Tahun 2023, sebagaimana susunan dan tugas tersebut pada diktum KEDUA yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPSTSP Prov. Kaltim Tahun 2023 sebagaimana dimaksud diktum KESATU mempunyai tugas :
1. **KETUA / KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR.**
    - a. Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat;
    - b. Menerima laporan pengaduan dari Masyarakat, Koperasi, dan Badan Hukum;
    - c. Menanggapi pengaduan dari Masyarakat, Koperasi, dan Badan Hukum untuk memberikan jawaban menolak atau menerima atas pengaduan;
    - d. Menyampaikan laporan setiap bulan kepada Gubernur Kalimantan Timur; dan
    - e. Bertanggungjawab atas kelancaran kegiatan penanganan pengaduan.

- f. Substansi pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP, pengaduan disalurkan kepada Kepala Perangkat Daerah Teknis Terkait;
- 2. SEKRETARIS / KEPALA BIDANG LAYANAN PENGADUAN, ADVOKASI DAN INFORMASI PERIZINAN.**
- a. Menyiapkan administrasi pengaduan / pelayanan publik;
  - b. Melakukan inventarisasi data izin dan non izin;
  - c. Menyiapkan Standar Operasional Prosedur pengaduan masyarakat;
  - d. Menyiapkan laporan pengaduan dari Masyarakat, Koperasi, dan Badan Hukum Kepada Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim.
  - e. Menyiapkan rekapitulasi pengaduan dari Masyarakat, Koperasi, dan Badan Hukum;
- 3. KOORDINATOR PENANGANAN PENGADUAN / KEPALA SEKSI LAYANAN PENGADUAN DAN ADVOKASI PERIZINAN.**
- a. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam rangka bantuan hukum;
  - b. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan Perangkat Daerah Teknis di Lingkungan Provinsi Kalimantan Timur;
  - c. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan bidang dilingkungan DPMPTSP Prov. Kaltim
  - d. Menelaah, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
  - e. Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan non perizinan;
  - f. Melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- 4. ANGGOTA / PEGAWAI SEKSI LAYANAN PENGADUAN DAN ADVOKASI PERIZINAN.**
- a. Menerima pengaduan keberatan atas layanan perizinan dan non perizinan;
  - b. Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dengan benar dan lengkap;
  - c. Memberikan tanda terima kepada pengadu atas keberatan layanan perizinan dan non perizinan;
  - d. Memberikan informasi pengaduan kepada pengadu; dan
  - e. Pegawai yang melaksanakan tugas di loket pengaduan dilaksanakan dengan sistem piket / jadwal.

KETIGA

: Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diktum KEDUA, Tim pengaduan bertanggungjawab dan menyampaikan laporan kepada Gubernur Kalimantan Timur.

- KEEMPAT : Masa kerja Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Layanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023, berakhir tanggal 31 Desember 2023.
- KELIMA : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini tidak dibebankan pada DPA-DPMPTSP Prov. Kaltim Tahun Anggaran 2023.
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkannya.
- KETUJUH : Apabila keputusan Kepala Dinas ini dikemudian hari terdapat kesalahan / kekhilafan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda

Pada Tanggal : 18 Januari 2023

KEPALA DINAS,  
  
PUGUH HARJANTO, S.STP., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197908101998021001

**Tembusan Kepada Yth :**

1. Gubernur Kalimantan Timur (sebagai laporan)
2. Wakil Gubernur Kalimantan Timur
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur
4. Asisten Perekonomian Administrasi dan Pembangunan
5. Pegawai Yang bersangkutan
6. Arsip.