



PEMERINTAH KOTA SALATIGA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jl. Yos Sudarso Nomor 16 Salatiga Kode Pos 50711 Telp. (0298) 325639
Faks. (0298) 325639 Situs <https://dpmptsp.salatiga.go.id/v2>
Surat elektronik dpmptsp@salatiga.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA SALATIGA
NOMOR : 600.4.16.1/435

T E N T A N G

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SALATIGA

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;

b. bahwa pembentukan sarana pengaduan dan penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil;

c. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;

d. bahwa sehubungan dengan pernyataan pada butir a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Mengingat : a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;

b. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

c. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

- d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang (Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- h. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2011 Nomor 5);
- i. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas;
- j. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penanganan Laporan dan Aduan Masyarakat;
- k. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 21 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan :

KESATU : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tercantum pada Lampiran I keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas :

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas;
- b. Menyelesaikan dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat ;
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan dinas;
- d. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga.

- KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai uraian tugas sebagaimana tercantum pada Lampiran II keputusan ini.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Salatiga
Pada tanggal 28 Agustus 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA SALATIGA,



AGUNG NUGROHO

Lampiran I
Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Nomor : 600.4.16.1/435
Tanggal : 28 Agustus 2025
Tentang : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan
Masyarakat

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Penanggung Jawab
2.	Analisis Kebijakan Ahli Madya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Ketua
3.	Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Sekretaris
4.	Sekretaris pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Anggota
5.	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Anggota
6.	Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Anggota
7.	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Anggota
8.	Perencana Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Anggota
9.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Anggota
10.	Staf pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Anggota

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA SALATIGA,



AGUNG NUGROHO

Lampiran II
Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Nomor : 600.4.16.1/435
Tanggal : 28 Agustus 2025
Tentang : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan
Masyarakat

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT

Uraian tugas Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut :

Penanggung Jawab :

1. Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat;
2. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas;
3. Membina Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat;
4. Menyelesaikan pengaduan bersama Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat ;
5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan masyarakat.

Ketua Tim:

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas;
2. Memberi rekomendasi tindak lanjut atas aduan;
3. Menyalurkan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan yang tidak menjadi kewenangannya;
4. Menyelesaikan tahapan pengaduan bersama Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada kepala dinas dan pihak terkait di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut;
5. Melaporkan pengaduan secara berkala kepada Penanggung jawab.

Anggota :

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung melalui tatap muka dan secara tidak langsung melalui kotak saran, surat atau email, SMS/ WA, website, media sosial, dan lainnya;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap aduan yang diterima;
3. Meneruskan pengaduan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat;
4. Melakukan penelaahan dan pengklasifikasian bersama Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat atas aduan yang diterima;
5. Menyelesaikan tahapan pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada kepala dinas dan pihak terkait di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA SALATIGA,



AGUNG NUGROHO