



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jalan Raya Serpong Km. 16 Cilenggang, Serpong-Kota Tangerang Selatan
<https://simponie.tangerangselatankota.go.id>; Email : dpmptsp.tangerangselatankota@gmail.com
Telepon : (021) 55698116, 55698825, 55698978, 53150117, 53150120

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TANGERANG SELATAN**

NOMOR: 188.4 / Kep. 138-DPMPTSP/2023

TENTANG

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

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan, telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan Nomor: 188.4/Kep.57-Sekretariat/2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa dengan adanya pergantian petugas pengaduan maka perlu dilakukan penyesuaian Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4935);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
4. Peraturan Pemerintah 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);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
6. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 69);
7. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 72), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 128);

8. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 50 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 Nomor 56);
9. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 94 tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 Nomor 94);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU bertugas menangani/mengelola pengaduan masyarakat terhadap pelayanan terpadu perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan.
- KETIGA : Tim penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum KESATU terdiri atas:
- a. Petugas pengawas harian, bertugas:
 1. melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; dan
 2. melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan kepada pimpinan sebagai masukan dan perbaikan kinerja lembaga.
 - b. Petugas *front office*, bertugas:
 1. menerima pengaduan atas layanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan memberikan tanda terima pengaduan;
 2. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;

3. meneruskan kepada petugas perizinan (*back office*/agen pokja) sesuai tugas dan kewenangannya; dan
 4. mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DPMPTSP.
- c. Petugas *back office*/agen pokja, bertugas:
1. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan;
 2. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan
 3. meneruskan aduan masyarakat kepada atasan apabila tidak mampu menyelesaikan atau diluar batas kewenangannya.
- d. Petugas admin, bertugas:
1. menerima pengaduan atas layanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan;
 2. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
 3. meneruskan pengaduan kepada petugas perizinan (*back office*/agen pokja) sesuai tugas dan kewenangannya;
 4. mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DPMPTSP;
 5. melakukan monitoring pada sarana pengaduan antara lain email dan website DPMPTSP atau media lainnya; dan
 6. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan.

KEEMPAT : Ruang lingkup substansi/materi pengaduan yang dilayani tim pengaduan meliputi:

- a. pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan (waktu/biaya/prosedur); dan
- b. penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya.

KELIMA : Sarana pengaduan untuk pelayanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan meliputi:

- a. telepon (021) 53150120;
- b. *hotline whatsapp* 0822-6000-5464;
- c. *email* dpmptsp@tangerangselatankota.go.id dan pengaduanptsptangsel@gmail.com;
- d. media sosial instagram @dpmptsp.tangsel;
- e. *livechat* <https://simponie.tangerangselatankota.go.id>;
- f. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-tangerang-selatan>;
- g. *Google Form* yang dapat diakses dengan cara scan *QR.Code*;
- h. *website* <https://dpmptsp.tangerangselatankota.go.id>; dan
- i. ruang pengaduan MPP Lt. 1 Gedung MPP, Jl. Raya Serpong Km. 16 Cilenggang, Serpong, Kota Tangerang Selatan.

KEENAM : Waktu pelayanan pengaduan adalah setiap hari kerja pukul 08.00 s.d. 15.00 WIB.

KETUJUH : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tangerang Selatan.

KEDELAPAN : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan Nomor: 188.4/Kep.57-Sekretariat/2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KESEMBILAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tangerang Selatan

Pada tanggal 3 Juli 2023

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TANGERANG SELATAN
Kepala,



Maulana Prayoga UP, ST, MIDS

Pembina (IV/a)

NIP. 19780209 200212 1 007

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
NOMOR: 188.4/Kep.138-DPMPTSP/2023
TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

1. Penanggungjawab : Kepala DPMPTSP
2. Wakil Penanggungjawab : Sekretaris DPMPTSP
3. Ketua : Muhammad Hari Kurniawan, SH
NIP. 198006252006041008
(Penata Perizinan Ahli Muda)
4. Anggota :
 - a. Pengawas Harian : 1. Fathia Cahya Samara, S.H.
NIP. 199707252022032004
(Analisis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat)
 - b. *Front Office* : 1. Andhiska Hardiyanti, S.Ak
2. Bunga Palwina
3. Disha Yuliana
 - c. *Back Office/Agen Pokja* : 1. Aqimi Sihotang, SH
2. Ardan Alfitra, S.Kom
3. Iman Hidayat
4. Putri Saraya, S.T.P
5. Baihaqi Fadillah, S.IP
6. Desy Sania Putri, S.Kom
7. Hamdani, S.IP.
8. Moh. Sarnata
 - d. Admin : 1. Catur Ridho Aryono
2. Raihan Hafizin
3. Albi Septian Nur, S.Kom
4. Muhammad Alief Alfiansyah
5. Citra Tindria
6. Rizki Umbara, S.Pd

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TANGERANG SELATAN

Kepala,



Maulana Prayoga UP, ST, MIDS

Pembina (IV/a)

NIP. 19780209 200212 1 007