



**PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU**

JALAN WILLEM ISKANDAR DALAN LIDANG PANYABUNGAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA

KODE POS 22978 TELP.(0636) 326103 FAX. (0636) 326103

E-mail : [dmpptsp.madina@gmail.com](mailto:dmpptsp.madina@gmail.com) Website : [dmpptsp.madina.go.id](http://dmpptsp.madina.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MANDAILING NATAL  
NOMOR :503/38/DPMPTSP/2023**

**T E N T A N G**

**PEMBENTUKAN PETUGAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN MANDAILING NATAL TAHUN 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN MANDAILING NATAL**

- Menimbang :**
- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparaturnya pemerintah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mandailing Natal perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
  - b. bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik dan perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, b, dan c di atas, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mandailing Natal tentang Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara RI Tahun 1998 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3794);
  2. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
  4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mandailing Natal;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
11. Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 68 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Perizinan Nonberusaha dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mandailing Natal. (Berita Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2023 Nomor 68) ;
12. Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 106 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : Membentuk Petugas Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan susunan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini.
- PERTAMA**
- KEDUA** : Ketua sebagaimana tersebut pada Diktum PERTAMA, mempunyai tugas:
1. Menerima dan memberikan penanganan pengaduan serta memfasilitasi layanan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
  2. Melaksanakan verifikasi dan identifikasi persyaratan administrasi dan teknis terhadap permohonan pengaduan yang di ajukan oleh masyarakat.
  3. Menganalisis permasalahan yang terjadi dan melaksanakan peninjauan lapangan terhadap objek pengaduan yang di mohon
  4. Melakukan koordinasi dengan aparat dan instansi terkait, terkait permohonan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.
  5. Memberikan jawaban/rekomendasi kepada tim penanganan pengaduan.
  6. Membuat laporan pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas.

**KEDUA**

: Anggota sebagaimana tersebut pada Diktum PERTAMA, mempunyai tugas:

1. Menerima pengaduan secara langsung maupun secara tidak langsung
2. Melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang di terima
3. Tindak lanjut pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
4. Mencatat hasil penyelesaian dan penyampaian kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dan
6. Menyampaikan laporan hasil penyelenggara pelayanan penanganan pengaduan
7. Menyampaikan laporan hasil penyelenggara pelayanan penanganan pengaduan kepada kepala dinas baik secara periodic maupun secara insedential apabila di butuhkan Menerima dan memberikan penanganan pengaduan serta memfasilitasi layanan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

**KETIGA**

: Dalam menjalankan tugasnya,petugas penanganan pengaduan masyarakat dalam penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan wajib mematuhi prosedur tetap (SOP) dan ketentuan Perundang undangan yang berlaku.

**KEEMPAT**

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan di adakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Di tetapkan di : Panyabungan  
Pada tanggal : 30 Januari 2023  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MANDAILING NATAL

  
**AHMAD FAIZAL, S.Hut, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP 19771202 199703 1 001

Tembusan yth :

1. Bapak Bupati Mandailing Natal
2. Ibu Wakil Bupati Mandailing Natal
3. Inspektur Kabupaten Mandailing Natal

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN MANDAILING NATAL  
NOMOR : 503/38/DPMPPTSP/2023

**T E N T A N G**

PEMBENTUKAN PETUGAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN MANDAILING NATAL

NO	NAMA	NAMA JABATAN	JABATAN KEGIATAN	KET
1	NUR HAMIDAH NASUTION, SE	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MADYA	KOORDINATOR	
2	DEWI MANDASARI, SP	PENATA PERIZINAN	ANGGOTA	
3	CHOLILAH HANUM, SH	PENATA PERIZINAN	ANGGOTA	

Di tetapkan di : Panyabungan  
Pada tanggal : 30 Januari 2023  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MANDAILING NATAL



**AKHMAD FAIZAL, S.Hut, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP 19771202 199703 1 001