



**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU**

Jln. Negara KM. 57 Kompleks Perkantoran Bumi Sergai No.1 Sei Rampah  
Sumatera Utara Kode Pos 20995 Telp 0621-4400875  
e-mail: [dpmp2tsp.sergai@gmail.com](mailto:dpmp2tsp.sergai@gmail.com) website: [dpmp2tsp.serdangbedagaikab.go.id](http://dpmp2tsp.serdangbedagaikab.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
NOMOR : 18.25/503/PS/SE-36/IV/2022**

**TENTANG**

**PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI,**

- Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 huruf (e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serdang Bedagai;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TENTANG PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

**KESATU** : Menetapkan Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta tugas dan fungsi pelaksana dengan susunan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sei Rampah  
pada tanggal 6 April 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**



**REZA FIRMANSYAH, S.T**

**PEMBINA**

**NIP.19810722 200604 1 002**

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Serdang Bedagai (sebagai laporan)
2. Wakil Bupati Serdang Bedagai.
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
 NOMOR : 18.25/503/15 /Sk-SB /IV/2022  
 TANGGAL :  
 TENTANG : PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS DAN PENANAMAN MODAL PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU

**PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

NO	NAMA/NIP/PANGKAT	KEWAJIBAN DAN LARANGAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN
1	Azwar, S.T 198001152015051001 Penata Muda Tk.I	<p>A. KEWAJIBAN :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPORI;</li> <li>b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPORI dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;</li> <li>c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;</li> <li>d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan.</li> <li>e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.</li> </ul> <p>B. LARANGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menghentikan proses pengaduan;</li> <li>2. Menyebarkan identitas pengadu;</li> <li>3. Menyebarkan informasi dan dokumen;</li> <li>4. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.</li> </ul>
2	Rendra Hidayat, SE	

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**



**REZA FIRMANSYAH, S.T**  
**PEMBINA**  
**NIP.19810722 200604 1 002**