



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan. H.R. Soebrantas, Teluk Binjai, Dumai Timur, Kota Dumai, Riau 28813
Laman dpmpstsp.dumaikota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA DUMAI
NOMOR : //DPMPSTSP-SK/2026

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DUMAI

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA DUMAI

- Menimbang : a. Bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 36 dan pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. Bahwa dalam rangka menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pejabat/Petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dibidang perizinan dan non perizinan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3839);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4990);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pbulik Nasional
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1936);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
17. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2016 nomor 1 seri D);
18. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 37 Tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai;
19. Peraturan Wali Kota Nomor 124 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 70 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai;

KEDUA : Tugas Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU :

1. Penanggung Jawab :
 - a. Berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai;
 - b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.
2. Ketua :
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan.
3. Sekretaris :
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan;
 - d. Mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja pengelolaan pengaduan;
 - e. Melakukan penyuluhan dan informasi pelayanan pengaduan kepada masyarakat.

4. Anggota

- a. Pengaduan diterima oleh petugas pengelola pengaduan;
- b. Petugas pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui SMS/WA/Telepon dan email kedalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penanganan Pengaduan;
- c. Petugas pengelola pengaduan berkoordinasi terkait Penanganan Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan;
- d. Petugas pengelola pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
- e. Petugas pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman informasi setiap bulannya;
- f. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah, Satuan Kerja dan/atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- g. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan, sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR).

KETIGA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
- b. Tim Pengelola Pengaduan
- c. Petugas Pengelola Pengaduan
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi
- e. Alur Penanganan Pengaduan
- f. Format Buku Pengaduan

- KEEMPAT : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan, Petugas Penanganan Pengaduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana tercantum dalam keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Dumai
Pada tanggal : 08 Januari 2026

KEPALA



R.DONA FITRI ILLAHI,SKM,M.Si
NIP.19731031 199212 2 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
NOMOR : 11 /DPMPTSP-SK/2026
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA DUMAI

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan:

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak secara langsung kepada Petugas Pengelola Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka Langsung kepada Petugas Pengelola Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai
 - c. Website : dpmptsp.dumaikota.go.id
 - d. Facebook : Dpmptsp Dumai
 - e. Instagram : [dpmptspkotadumai](https://www.instagram.com/dpmptspkotadumai)
 - f. SMS/WA : 081371911259
 - g. Telepon : 0765-31222
 - h. Email : dpmptspkotadumai@gmail.com
3. Penanganan pengaduan dapat diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 (empat belas) hari kerja setelah surat pengaduan diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Dumai.

B. Tim Pengelola Pengaduan :

NO	N A M A	JABATAN KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1	R.DONA FITRI ILLAHI,SKM,M.Si	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ketua
2	INDRA GUNAWAN,S.Sos,M.IP	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
3	TENGGU ANA ULFA,S.Si,Apt	Penata Perizinan Ahli Madya	Anggota
4	MUHAMMAD IRWANDI SIREGAR,SE	Penata Perizinan Ahli Madya	Anggota
5	LINDAWATI,S.Sos	Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota
6	AFRIZAL	Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota
7	HERI YANTO,SKM	Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota
8	RODIANSYAH	Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota
9	MARIA ULFA	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota
10	MUNI LANI	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota

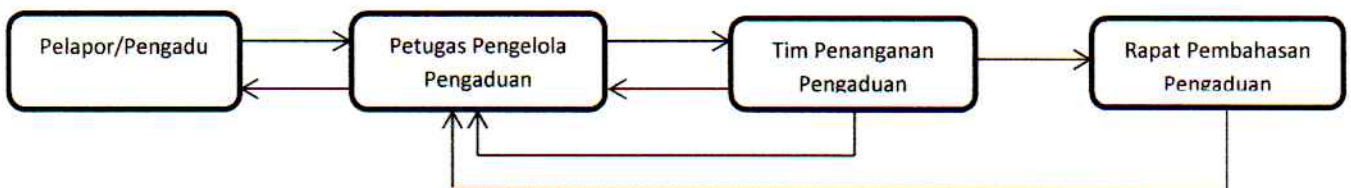
C. Petugas Pengelola Pengaduan :

1. LINDAWATI,S.Sos
2. MARIA ULFA

D. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas Pelapor/Pengadu harus jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas
3. Dilengkapi dengan data-data yang jelas

E. Alur Penanganan Pengaduan



F. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon/HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Hasil Penelaah	:	
Tindak Lanjut	:	

Ditetapkan di Dumai
Pada tanggal : 19 Januari 2026



KEPALA

R.DONA FITRI ILLAHI, SKM, M.Si
NIP. 19731031 199212 2 001