



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

KOMPLEKS PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
JL. RAYA RACI KM. 9 PASURUAN
Pos-el dpmptsp@pasuruankab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN PASURUAN

NOMOR : 600.4.16.1/67/114/2026

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PASURUAN,

Menimbang : bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan maka perlu menetapkan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Pasuruan Tahun 2026 dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2022;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 57 Tahun 2025 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan Tahun 2026 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum **KESATU** mempunyai tugas:

a. Ketua, mempunyai tugas :

- Menjamin terselenggaranya pengelolaan layanan pengaduan pelayanan publik;
- Memberikan arahan pembinaan, dan kebijakan dalam penyelenggaraan pengelolaan layanan pengaduan pelayanan publik;
- Melaksanakan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

b. Sekretaris, mempunyai tugas :

- Melaksanakan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan bersama petugas lainnya;
- Melaksanakan pencatatan dan pelaporan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan;
- Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan kepada Ketua Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan.

c. Anggota, mempunyai tugas :

- Melakukan verifikasi muatan pengaduan dan kelengkapan dokumen atau bukti pendukung;
- Mengumpulkan informasi dan data mengenai kebenaran pengaduan;
- Melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah diverifikasi;
- Melakukan koordinasi dengan pejabat narahubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan;
- Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan pejabat penghubung untuk menindaklanjuti pengaduan apabila terdapat kekeliruan kategori pengaduan;
- Melakukan tindak lanjut atas pengaduan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

- KEEMPAT : Layanan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan melalui media sebagai berikut :
- a. Tatap muka, menemui petugas pengelola pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan atau Mal Pelayanan Publik Komplek Perkantoran Raci, Jalan Raya Raci Km. 09 Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan;
 - b. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) pada website www.lapor.go.id;
 - c. Hotline WA/Nomor Telepon : 082338222302 (WA)/ (0343) 6435555/ (0343) 4505657(Telepon);
 - d. Email : dpmptsp@pasuruankab.go.id;
 - e. Media Sosial : @dpmptsp.pasuruankab, @mpp_pasuruan (Instagram).
- KEEMPAT : Masa kerja Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU selama 12 (dua belas) bulan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
Pada 30 Januari 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN PASURUAN





RIDWAN HARRIS

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 600.4.16.1/67/114/2026
TANGGAL : 30 Januari 2026

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2026

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3	4
I.	RIDWAN HARRIS, S.STP., M.Si.	Penanggung Jawab	Kepala DPMPTSP Kabupaten Pasuruan
II.	LISTIYANI UTAMI, S.T.	Ketua	Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Pasuruan
III.	NURLAILI, S.M.	Sekretaris merangkap Anggota	Penata Perizinan Ahli Pertama
IV.	PIPING MULYO LESMONO, S.E., M.M.	Anggota	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya
V.	HANDOYO GESANG, S.T.	Anggota	Penata Perizinan Ahli Madya
VI.	SILVIA VERONIKA WIDIANA, S.E., M.M.	Anggota	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda
VII.	YOVIE TRI WINDYARSO, S.T., M.A.P	Anggota	Penata Perizinan Ahli Muda
VIII.	ARIEF SAPUTRO, S.H.	Anggota	Penata Layanan Operasional
IX.	DIAH AYU RETNO INDARTI, S.M.	Anggota	Penata Layanan Operasional
X.	MUKTIYAH KUMALA, S.E.	Anggota	Penata Layanan Operasional
XI.	TEGUH BINTANG AJI SATRIA, S.ST.	Anggota	Penata Layanan Operasional
XII.	GANESHA MEGAWARIZKY	Anggota	Operator Layanan Operasional
XIII.	NURLAILY FAUZIAH, S.Tr. Kom.	Anggota	Penata Layanan Operasional

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PASURUAN









 RIDWAN HARRIS

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
 MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
 PINTU
 NOMOR : 600.4.16.1/67/114/2026
 TANGGAL : 30 Januari 2026

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2026

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			KET
		Ketua	Sekretaris	Anggota	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Anggota pengelola pengaduan menerima pengaduan dari masyarakat pengguna layanan, memeriksa kelengkapannya dan kemudian menyediakan dokumen pengaduan masyarakat kepada Sekretaris.				Dokumen Pengaduan	1 hari	Dokumen pengaduan	
2.	Sekretaris memeriksa dokumen pengaduan dan menyampaikan kepada anggota pengelolaan pengaduan untuk membahas lebih lanjut terkait pengaduan tersebut				Dokumen Pengaduan	1 hari	Dokumen Pengaduan, Disposisi	
3.	Anggota mengadakan rapat koordinasi untuk mengumpulkan informasi dan melakukan kajian serta penyelesaian pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsinya				Dokumen Pengaduan, Disposisi	3 hari	Dokumen Pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	
4.	Anggota melaksanakan penyelesaian pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsinya melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Tim				Dokumen Pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	1 hari	Dokumen Pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	
5.	Sekretaris menyusun laporan hasil penyelesaian pengaduan dan status pengaduan untuk dilaporkan kepada Ketua				Dokumen Pengaduan, Disposisi, laporan tindak lanjut	1 hari	Laporan pengelolaan pengaduan	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			KET
		Ketua	Sekretaris	Anggota	Kelengkapan	Waktu	Output	
6.	Ketua mengesahkan laporan hasil penyelesaian pengaduan dan status pengaduan, dan menyimpan arsip laporan pengaduan				Laporan pengelolaan pengaduan	1 hari	Arsip Laporan Pengelolaan Pengaduan	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PASURUAN



RIDWAN HARRIS