



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JL. MAWAR NO. 58 TELP. (0767) 23755 BAGANSIAPAPI

**KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Nomor : 03/SK/DPMPTSP-PKPL/2020**

**TENTANG  
PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN ROKAN HILIR  
TAHUN ANGGARAN 2020**

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

Menimbang :

- a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Penanganan Pengaduan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat perlu dibentuk Petugas Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat Terhadap Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir tentang Pengangkatan Petugas Pelayanan Pengaduan.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembar Negara Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 3902) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang Undang nomor 53 tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
3. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 24, Tambaha lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; Tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 10 Tahun 2007 tentang Urusan pemerintah Kabupaten Rokan Hilir (Lembaran Daerah Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2007 Nomor 10);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 1 Tahun 2016 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2016 Nomor );
7. Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 15 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 48 Tahun 2011 Tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rokan Hilir;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biroksi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TENTANG PENGANGKATAN PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT TERHADAP PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HILIR TAHUN ANGGARAN 2020**

- Kesatu : Mengangkat Anggota Petugas Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat Terhadap Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir Tahun Anggaran 2020 dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua : Keanggotaan Petugas Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat Terhadap Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir melalui Pejabat Struktural di atasnya
- Ketiga : Tugas Keanggotaan Petugas Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat Terhadap Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu adalah sebagai berikut :
- a. Menangani proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, pemeriksaan, pelaporan, tindaklanjut dan pengarsipan terhadap pengaduan yang disampaikan;
  - b. Melaporkan perkembangan proses pelayanan pengaduan terhadap penyelenggara pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu;
  - c. Menyiapkan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat secara transparan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- Keempat : Seluruh Proses Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan terhadap Layanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir berpedoman pada aturan dan ketentuan yang berlaku;
- Kelima : Segala biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Rokan Hilir Tahun Anggaran berjalan.
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan dapat direvisi jika terdapat kekeliruan.

**Ditetapkan di : Bagansiapiapi**  
**Pada tanggal : 15 Januari 2020**

---

**a.n. BUPATI ROKAN HILIR**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN ROKAN HILIR**



**Drs. ACIL RUSTIANTO, M.Si**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP. 19710823 199101 1 001**

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN ROKAN HILIR

NOMOR : 03 /SK/DPMPTSP-PKPL/2020  
TANGGAL : 15 Januari 2020

**PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT  
TERHADAP PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI LINGKUNGAN DINAS  
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN ROKAN HILIR**

NO	NAMA/NIP	JABATAN	JABATAN DALAM KEGIATAN
1.	MARDIANA, SE NIP. 19761115 200212 2 002	Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan	Ketua
2.	Hj. HARIYANTI, S. Pd NIP. 19620805 198403 2 005	Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan	Sekretaris
3.	ERMAN JUHARI, S. Sos NIP. 19750320 199703 1 005	Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan	Anggota
4.	LILI DEWI SETIAWATI NIP. 19741126 200502 2 002	Pelaksana Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	Anggota

Ditetapkan di : Bagansiapiapi  
Pada tanggal : 15 Januari 2020

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN ROKAN HILIR,**

  
**Drs. ACIL RUSTIANTO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710823 199101 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JL. MAWAR NO. 58 TELP. (0767) 23755 BAGANSIPIAPI

**NOTA DINAS**

Kepada Yth : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir  
Dari : Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir  
Tanggal : 31 Januari 2020  
Nomor : 800/DPMPTSP-PKPL/2020/20  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Perihal : Petugas piket meja pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan Surat Keputusan Tim Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Non Perizinan Nomor : 03 /SK/DPMPTSP-PKPL/2020 tanggal 15 Januari 2020, maka dipandang perlu menunjuk petugas piket untuk menerima laporan pengaduan dan informasi layanan serta keluhan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dilingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir.

Adapun nama-nama petugas piket meja pengaduan tersebut sebagai berikut :

No	Hari	Waktu		Ket
		7.30 - 12.00	13.00 - 16.00	
1	Senin	Lili Dewi Setiawati	Mardiana, SE	
2	Selasa	Mardiana, SE	Lili Dewi Setiawati	
3	Rabu	Erman Juhari, S. Sos	Hj. Hariyanti, S. Pd	
4	Kamis	Hj. Hariyanti, S. Pd	Erman Juhari, S. Sos	
5	Jumat	Mardiana, SE	Lili Dewi Setiawati	

Demikian disampaikan, mohon arahan dan petunjuk dari Bapak Kepala Dinas.

**KEPALA BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN  
DAN PELAPORAN LAYANAN**

**ALMON, S. Sos**  
NIP. 19751130 200212 1 004



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JL. MAWAR NO. 58 TELP. (0767) 23755 BAGANSIAPIAPI

**NOTA DINAS**

KepadaYth : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir  
Dari : Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir  
Tanggal : 15 April 2020  
Nomor : 800/DPMPTSP-PKPL/2020/79a.  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Perihal : Petugas piket meja pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan Surat Keputusan Tim Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinandan Non Perizinan Nomor : 03/SK/DPMPTSP-PKPL/2020 tanggal 15 Januari 2020, maka dipandang perlu menunjuk petugas piket untuk menerima laporan pengaduan dan informasi layanan serta keluhan masyarakat terhadap pelayanan Perizinandan Non Perizinan dilingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir.

Adapun nama-nama petugas piket meja pengaduan tersebut sebagai berikut :

No	Hari	Waktu		Ket
		7.30 - 12.00	13.00 - 16.00	
1	Senin	Lili Dewi Setiawati	Mardiana, SE	
2	Selasa	Erman Juhari, S. Sos	Mariyam	
3	Rabu	Mardiana, SE	Lili Dewi Setiawati	
4	Kamis	Lili Dewi Setiawati	Mardiana, SE	
5	Jumat	Mariyam	Erman Juhari, S. Sos	

Demikiandisampaikan, mohonarahandan petunjukdariBapakKepalaDinas.

**KEPALA BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN  
DAN PELAPORAN LAYANAN**

**ALMON, S. Sos**  
NIP. 19751130 200212 1 004



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JL. MAWAR NO. 58 TELP. (0767) 23755 BAGANSIAPAPI

**NOTA DINAS**

KepadaYth : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir  
Dari : Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir  
Tanggal : 15 April 2020  
Nomor : 800/DPMPTSP-PKPL/2020/79a-  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Perihal : Petugas piket meja pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan Surat Keputusan Tim Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinandan Non Perizinan Nomor : 03/SK/DPMPTSP-PKPL/2020 tanggal 15 Januari 2020, maka dipandang perlu menunjuk petugas piket untuk menerima laporan pengaduan dan informasi layanan serta keluhan masyarakat terhadap pelayanan Perizinandan Non Perizinan dilingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir.

Adapun nama-nama petugas piket meja pengaduan tersebut sebagai berikut :

No	Hari	Waktu		Ket
		7.30 - 12.00	13.00 - 16.00	
1	Senin	Lili Dewi Setiawati	Mardiana, SE	
2	Selasa	Erman Juhari, S. Sos	Mariyam	
3	Rabu	Mardiana, SE	Lili Dewi Setiawati	
4	Kamis	Lili Dewi Setiawati	Mardiana, SE	
5	Jumat	Mariyam	Erman Juhari, S. Sos	

Demikian disampaikan, mohon arahan dan petunjuk dari Bapak Kepala Dinas.

**KEPALA BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN  
DAN PELAPORAN LAYANAN**

**ALMON, S. Sos**  
NIP. 19751130 200212 1 004