



**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN LAMONGAN**  
**NOMOR : 188/ 06 /Kep/413.111/2021**

**TENTANG**  
**PENUNJUKAN PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN DAN PENANGANAN**  
**LAPORAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMONGAN TAHUN ANGGARAN 2021**

---

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN LAMONGAN**

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan;
- b. bahwa penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan dilaksanakan melalui meja pengaduan dan sistem on line;
- c. bahwa agar pelayanan melalui Meja Pengaduan dan sistem on line dapat berjalan dengan baik, perlu di bentuk tim pengaduan dan penanganan laporan masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang dirubah terakhir kali dalam Undang- undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standart Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayaan Aparatur Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintahan Kabupaten/Kota;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8);
8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan;
9. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Nomor :188/76/KEP/413.111/2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan

- KESATU : Menunjuk pengelola pelayanan pengaduan dan penanganan laporan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan, sebagaimana tersebut pada lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Pengelola sebagaimana diktum PERTAMA mempunyai tugas :
1. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  2. Menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pengadu, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, tanda tangan;
  3. Menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan maupun tertulis dari penerima layanan;
  4. Memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait;
  5. Memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor;
  6. Merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pembina;
  7. Mempublikasikan laporan pengaduan dan tanggapan pada laman website; dan
  8. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.
- KETIGA : Pengelola pelayanan pengaduan dan penanganan laporan masyarakat sebagaimana diktum KEDUA dalam melaksanakan tugas wajib berpedoman pada peraturan Perundang-undangan yang berlaku
- KEEMPAT : Semua biaya yang ditimbulkan dengan adanya Surat Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Lamongan;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lamongan  
Tanggal : 12 Januari 2021

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN LAMONGAN**



**AGUS CAHYONO, SE, MSI**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19650808 199503 1 002

**Tembusan :**

Yth. 1. Bpk. Sekretaris Daerah  
Kabupaten Lamongan  
2. Sdr. Inspektur Kab. Lamongan ;  
3. Sdr. Kabag. Organisasi Setda  
Kab. Lamongan  
-----

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Lamongan  
Nomor : 188/ 06 /KEP/413.111/2021  
Tanggal : 12 Januari 2021

---

PENUNJUKAN PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN DAN PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMONGAN TAHUN ANGGARAN 2021

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KETERANGAN
1.	YUNIAR FAHMI MAHENDRA,S.STP,MSi NIP.19770606 199602 1 001	Kasi Pelayanan Non Perizinan Konsultasi dan Pengaduan	Perizinan
2.	MARFUAH,SH NIP.19670912 198802 2 001	Kasi Pengendalian Penanaman Modal	Pengawasan

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMONGAN

**AGUS CAHYONO,SE,MSi**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19650808 199503 1 002