

PERIODE
2025-2026



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

PADA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG
LANTAI III PASAR BANYUASRI, KEL. BANYUASRI, KEC. BULELENG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat perkenanNya maka penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Periode 2025 – 2026 sebagai pemenuhan dokumen pendukung MCSP KPK Tahun 2026 dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu pelayanan publik oleh aparatur pemerintah yang harus dikelola dengan baik. Berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui saluran pengaduan yang telah ada dapat tertangani dengan baik, sehingga tidak memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku Penyelenggara Pelayanan Publik di bidang Penanaman Modal dan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang terkait dengan Penanaman Modal telah melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap berbagai keluhan dan atau ketidakpuasan dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. Pengelolaan pengaduan tersebut pada dasarnya telah dilakukan evaluasi sebanyak dua kali dalam setahun (persemester). Berdasarkan pengaduan yang diterima, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Akhirnya pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Kami mengharapkan kritik dan saran terhadap penanganan pengaduan ini agar dapat memperbaikinya di tahun yang akan datang.

Singaraja, Agustus 2026

Tim Pengelolaan Pengaduan
Dinas Penanaman Modal dan
PTSP Kabupaten Buleleng

I. PENDAHULUAN.

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan kedua, aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional_mengamanatkan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional setiap penyelenggara wajib:

- a. menyediakan dukungan kelembagaan;
- b. mengelola sarana pengaduan;
- c. membuat mekanisme pengaduan;
- d. membuat tata cara pengelolaan pengaduan; dan
- e. menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebagai lembaga pelayanan publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat yang terkait dengan pemberian layanan maupun di luar layanan dengan

menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

II. MAKSUD DAN TUJUAN.

1. Maksud.

Maksud penyelenggara pengelolaan pengaduan masyarakat adalah untuk memberikan kepastian penerimaan pengaduan yang disampaikan oleh seluruh pihak baik warga negara, penduduk, orang perseorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum, dan membangun sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Tujuan.

Pengelolaan pengaduan masyarakat bertujuan untuk:

- a. dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- c. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

III. RUANG LINGKUP.

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng, adalah yang terkait:

1. Waktu penyelesaian layanan,
2. Mekanisme dan prosedur pelayanan dan/atau pengambilan tindakan/kebijakan,
3. Penyajian informasi atau penjelasan,
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan,

5. Tarif/biaya yang terkait dengan retribusi dan pajak daerah,
6. Keluhan terkait sarana dan prasarana, dan
7. Kendala teknis dalam proses layanan secara daring (daring), dan pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

IV. SALURAN/SARANA PENGADUAN

Saluran/sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat antara lain melalui:

1. desk pengaduan (datang langsung)
2. telepon, (0362) 22063 / whatsapp AI DPMPTSP +6281330604350
3. media Sosial DPMPTSP Kabupaten Buleleng (*Facebook, Instagram*)
4. email, dpmptsp@bulelengkab.go.id
5. website, dpmptsp.bulelengkab.go.id
6. laman LAPOR. www.lapor.go.id

V. PELAKSANA.

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada dilaksanakan oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng yang diperbaharui setiap tahunnya (SK. terlampir).

VI. PENGADUAN MASUK DAN TINDAK LANJUT PENANGANAN.

Selama periode Januari 2025 sampai dengan Juli Tahun 2026, adapun pengaduan yang diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebagaimana yang disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.
Rekapitulasi Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Periode 2025-2026
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

No	Nomor Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Media Pengaduan	Nama Pengirim Aduan	Isi Aduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal TL Pengaduan	Status TL	Durasi Penyelesaian	Kesimpulan/Keterangan (Ada/Tidak Ada Pelanggaran)
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	-	07/04/2026	Pesan Whatsapp	Ni Putu Ari Lisnawati, SKep	Papan reklame tidak berizin	Pengecekan lapangan bahwa papan reklame belum berizin dan telah menghimbau dan disanggupi oleh pemilik untuk mengurus perizinannya	11/04/2025	Selesai	3 Hari Kerja	-
2	-	13/05/2025	Formulir Pengaduan	Ketut Maska	Tiang telepon/provider yang berdiri di areal pekarangan rumah	Pengecekan lapangan dengan didampingi Sekretaris Desa dan Kepala Dusun, selanjutnya permasalahan	15/05/2025	Selesai	2 Hari Kerja	-

						an antara pengadu dan provider pemilik tiang akan difasilitasi oleh Perbekel Desa				
3	-	05/06/2025	Formulir Pengaduan	PT. Laris Manis Gemilang dengan kuasa Made Sabda Adi Nugraha, SH	Permohonan SKPL Gol. B dan C yang tidak terbit melalui oss.go.id karena dipersyaratkan PBG	Permohonan SKPL diverifikasi tanpa persyaratan PBG sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan	17/06/2025	Selesai	5 Hari Kerja	-
4	-	08/07/2026	Surat Pengaduan	Perbekel Desa Tembok a.n masyarakat Desa Tembok	Penolakan Investasi PT. Klear Water Indonesia	Menginformasikan bahwa kewenangan penerbitan terhadap kegiatan usaha yang dimaksud merupakan kewenangan Pemerintah	16/07/2026	Selesai	6 Hari Kerja	-

						Pusat dikarenakan status usaha Penanaman Modal Asing				
5	-	14/07/2026	Surat Pengaduan	H. Naibaho, Ni Luh Sumiati, Ny. Dirgayusa, Kt. Budiastini	Keberatan atas pembangunan usaha ternak	Pengecekan lapangan dan ditemukan bahwa sudah dilakukan mediasi oleh pihak Desa dan para pihak telah sepakat. Kegiatan tersebut hanya pemeliharaan ternak oleh warga desa	16/07/2026	Selesai	2 Hari Kerja	-
6	-	01/10/2026	Surat Pengaduan	Perbekel Desa Kerobokan, Buleleng	Pembangunan perumahan Sinar Kerobokan Permai yang mana pembangunannya tanpa status jalan yang sah	Pengecekan Lapangan pada 8 Oktober 2025 menghasilkan BAP	08/10/2026	Selesai	5 Hari Kerja	-

					dan tidak memenuhi syarat, serta pembangunan senderan yang terlalu mepet dengan bangunan saluran irigasi subak lanyahan kerobokan					
7	-	28/04/2026	Sosial Media Facebook	Akun Facebook Cendana Putra	Saluran air yang tertimbun berlokasi di depan SPBU Sukasada menyebabkan saluran air sungai mampet sehingga harus menutup jalur subak. Saluran air tersebut merupakan akses masuk usaha property dan ada tahapan kegiatan pengurukan lahan sementara saluran air tidak diperbesar	Telah dilaksanakan pengecekan lapangan dan telah dihimbau kepada pengawas proyek bangunan agar proyek Pembangunan tidak melakukan kegiatan-kegiatan yang menyumbat saluran air	08/04/2026	Selesai	1 Hari Kerja	-

8	-	01/07/2026	Surat Pengaduan	Drs. I Ketut Adnyana	Adanya kerusakan sumber mata air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan jalan rusak yang tidak ditanggulangi dengan baik akibat proyek dari kegiatan usaha PT. Daewong	Dilaksanak an pengecekan ke lapangan pada 02 Juli 2026 bersama dengan Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman serta Satuan Polisi Pamong Praja. Dilakukan Fasilitasi antara Pengadu dan Teradu yang menghasilkan permasalahan air larian akan ditanggulan	02/07/2026	Selesai	1 Hari Kerja	-
---	---	------------	-----------------	----------------------	--	--	------------	---------	--------------	---

						gi sesegara mungkin oleh PT. Daewong dengan membuat danau buatan				
9	-	06/07/2026	Surat Pengaduan	Made Suaspada	Keberatan atas pembangunan kandang sapi seluas 40 are yang berlokasi di area permukiman warga Dusun Tegal Sari, Desa Patas, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng	Dilaksanakan pengecekan lapangan pada 08 Juli 2026, ditemukan fakta dilapangan bahwa pelaku usaha belum memiliki Perizinan Berusaha, dilakukan pembinaan kepada pelaku usaha untuk memenuhi	08/07/2026	Selesai	2 Hari Kerja	-

						Perizinan Berusaha dan Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha. Sementara memenuhi perizinan, dilakukan penghentian sementara kegiatan usaha oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng				
10	-	17/07/2026	lapor.go.id	Anonim	Konfirmasi penerbitan KKPR kondisi tertentu atasnama PT. Pesona Aura Bali (NIB:0220003240557) dengan id permohonan: i-202607131329444129379	Setelah dilakukan penelusuran oleh substansi terkait, bahwa permohonan yang dimaksud merupakan kewenangan dari Kementeria	21/07/2026	Selesai	2 Hari Kerja	-

						n Investasi/Ba dan Koordinasi Penanaman Modal, pengadu disarankan menghubun gi kontak resmi oss.go.id				
11	-	28/07/2026	Formulir Pengaduan	A.A Ngurah Pebri Ari Putra	Pengaduan atas bangunan rumah tnggal yang tidak memiliki Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang diduga karena pembangunan bangunan tersebut menyebabkan tembok pengadu retak	Telah dilakukan pengecekan teknis oleh staf Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Permukima n Kabupaten Buleleng bahwa tembok pengadu yang retak bukan disebabkan oleh bangunan	30/07/202 6	Selesai	2 Hari Kerja	-

						tempat tinggal disebelahnya melainkan dilihat dari kontur tanah tempat tinggal pengadu mengalami penurunan disebabkan karena latar belakangnya tempat tinggal pengadu merupakan hasil tanah urugan sehingga terdapat penurunan kontur tanah seiring dengan berjalannya waktu dan keadaan alam dan Terkait bangunan disebelah				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

						yang diduga tidak memiliki perizinan bangunan, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Permukiman Kabupaten Buleleng akan melakukan pembinaan dan bersurat kepada pemilik bangunan untuk memenuhi perizinan bangunan gedungnya				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

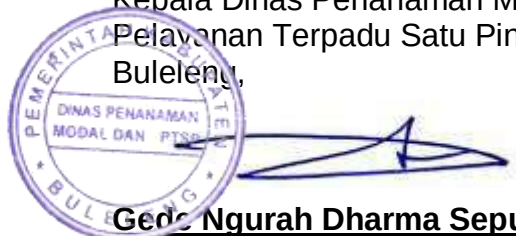
Berdasarkan sajian tabel diatas bahwa pengaduan yang diterima pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dari Bulan Januari 2025 sampai dengan Bulan Juli Tahun 2026 sejumlah 11 pengaduan yang telah diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur sehingga penyelesaian pengaduan mencapai 100% (seratus persen).

VII. PENUTUP

Sehubungan dengan adanya pengaduan masyarakat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng bukan berarti layanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng tidak baik tetapi itu merupakan hal biasa dalam layanan publik, oleh karena itu kami akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mengoptimalkan implementasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai alur alur layanan yang telah ditetapkan dalam ISO 9001-2015 yang telah dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Demikian laporan pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng selama Semester I Tahun 2026. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Buleleng,



Gerit Ngurah Dharma Seputra, ST., MAP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197105282003121006



LAMPIRAN



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN BULELENG**

Lantai III Pasar Banyuasri, Kel. Banyuasri, Kec. Buleleng

Website : <http://dpmptsp.bulelengkab.go.id>

Email : dpmptsp@bulelengkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG
NOMOR : 800 / 03 / DPMPTSP / 2025**

TENTANG

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG**

KEPALA DINAS,

Menimbang: bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng;

Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah No 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang

Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11);

10. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng yang susunan keanggotaannya sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu, mempunyai tugas sebagai berikut:
- Menerima dan mendaftarkan pengaduan masyarakat, baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
 - Memberikan tanggapan, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan sebagai tindak lanjut pengaduan;
 - Menyalurkan pengaduan yang bukan menjadi kewenangan kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - Menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan sesuai ketentuan perundang-undangan;
 - Melaksanakan sosialisasi mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 - Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;

KETIGA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 02 Januari 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng,



MADE KUTA, S.SOS., MAP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19700710 199203 1 007

Tembusan :

1. Bupati Buleleng
2. Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng.
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Buleleng.
4. Yang bersangkutan.
5. Arsip.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
NOMOR : 800 / 03 / DPMPTSP / 2025
TENTANG TIM PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG.

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG

- Penanggungjawab : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
- Pengarah : Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
- Ketua : I Putu Kusdianto, SE, Penata Perizinan Ahli Madya (Koordinator Unit Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
- Anggota : 1 Putu Sandra Paramitha Dewi, ST., MAP, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten.
2. Ni Made Ayu Dwi Asrini, S.Sos, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
3. Ketut Sudareni, Penata Perizinan Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

4. I Komang Suarsana, ST, Penata Perizinan Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
5. Putu Gitarani Cahaya Putri W, ST, Penata Perizinan Ahli pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
6. I Made Windu Segara Kurniawan, S.Kom., M.Kom, Penata Perizinan Ahli pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
7. I Ketut Parmawan, SE, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
8. Ni Komang Sinardini, Amd, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
9. Kadek Desiana Wati, SE, Pelaksana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
10. I Nyoman Farry Indra Prawira, SH, Pelaksana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng,



I MADE KUTA, S.SOS., MAP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19700710 199203 1 007

3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng No 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran

Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng No 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2022 Nomor 5);

10. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng yang susunan keanggotaannya sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu, mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menerima dan meregister pengaduan masyarakat, baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
 - b. Memberikan tanggapan, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan sebagai tindak lanjut pengaduan;
 - c. Menyalurkan pengaduan yang bukan menjadi kewenangan kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - d. Menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan sesuai ketentuan perundang-undangan;
 - e. Melaksanakan sosialisasi mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - f. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;

- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;

KETIGA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 02 Januari 2026
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng,



Gede Ngurah Dharma Seputra, ST., MAP

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP.197105282003121006

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Buleleng
2. Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng.
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Buleleng.
4. Yang bersangkutan.
5. Arsip.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NOMOR : 800 /03/ DPMPTSP / 2026

TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
BULELENG.

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG

Penanggungjawab : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Pengarah : Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Ketua : I Putu Kusdianto, SE, Penata Perizinan Ahli Madya
(Koordinator Unit Substansi Pengaduan, Kebijakan dan
Pelaporan Layanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Anggota : 1 Ni Made Ayu Dwi Asrini, S.Sos, Penata Kelola Penanaman
Modal Ahli Madya pada Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
2. Putu Sandra Paramitha Dewi, ST., MAP, Penata Kelola
Penanaman Modal Ahli Madya pada Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten.
3. Ketut Sudareni, Penata Perizinan Ahli Muda pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng.
4. I Komang Suarsana, ST, Penata Perizinan Ahli Muda pada
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng.

5. Putu Gitarani Cahaya Putri W, ST, Penata Perizinan Ahli pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
6. I Made Windu Segara Kurniawan, S.Kom., M.Kom, Penata Perizinan Ahli pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
7. I Ketut Parmawan, SE, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
8. Ni Kadek Nenti Sukrami, SE, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
9. Ni Komang Sinardini, SM, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
10. Kadek Desiana Wati, SE, Penata Perizinan Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
11. Made Agus Ary Dwitama, SE Penata Perizinan Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
12. I Nyoman Farry Indra Prawira, SH, Penata Perizinan Ahli Pertama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
13. Adimas Rakyandani Saksono, M.Kn, Penata Perizinan Ahli Pertama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
14. Nyoman Adi Suastawan, SH, MH Penata Perizinan Ahli Pertama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
15. Desak Komang Sri Adnyani, SH., MH, Penata Perizinan Ahli Pertama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

16. I Kadek Raos A. Agustina, SH., MH, Penata Perizinan Ahli Pertama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
17. Nyoman Asri Premasanti, SH., MH, Penata Perizinan Ahli Pertama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
18. Luh Putu Rusmayani, SM, Penata Perizinan Ahli Pertama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng,



Gede Ngurah Dharma Seputra, ST., MAP

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP.197105282003121006