



05

**PEMERINTAH KOTA AMBON**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jln. Sultan Hairun No.1 Ambon ☎(0911) 351579 - Fax. (0911) 343979*

*Kodepos : 97126 website : [www.dpmtsps.ambon.go.id](http://www.dpmtsps.ambon.go.id) email : [dpmtsps@ambon.go.id](mailto:dpmtsps@ambon.go.id)*

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA AMBON  
NOMOR 05 TAHUN 2020

TENTANG  
TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA AMBON

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA AMBON

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat ,maka pandang perlu membentuk Tata Cara Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;
- b. Bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan harus memberikan kejelasan proses dan kepastian tindakan dalam merespon setiap pengaduan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu tentang Janji / Maklumat Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
5. Peraturan Kepala BKPM N0mor 15 tahun 2015 tentang tata Cara Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal;

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu;
7. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitasi Penanaman Modal;
8. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Kota Ambon;
9. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kota Ambon;
10. Peraturan Walikota Ambon Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Walikota Ambon untuk menandatangani Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;

Menetapkan :  
KESATU

: Mengatur Tata Cara Pengaduan Masyarakat dalam Dinas Penanama Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon, sebagaimana di maksud terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA

: Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Ambon ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di           Ambon  
Pada Tanggal           16 Oktober 2020

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PEAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA AMBON**



**Ir. FERDINANDA. J. LOUHENAPESSY, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIK: 19630215 199203 2 004



Lampiran I

Nomor : 05 Tahun 2020

Tanggal : 16 Oktober 2020

Tentang : Tata Cara Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon

## TATA CARA PENGADUAN

I. Pemohon atau pengadu dapat menyampaikan laporan pengaduan ke DPMPTSP baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Secara Langsung :

- a. Pengadu dapat langsung melaporkan pengaduan melalui loket/tempat pengaduan yang telah disediakan kepada petugas Pengaduan.
- b. Pengadu dapat membuat laporan pengaduan tertulis dan dapat langsung dimasukkan ke dalam kotak pengaduan yang telah disediakan.

2. Secara Tidak Langsung :

a. Pengadu dapat menyampaikan laporan pengaduan melalui :

- Website/Situs : [www.dpmpptsp.ambon.go.id](http://www.dpmpptsp.ambon.go.id)
- Website/Situs : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
- Instagram : @dpmpptsp\_ambon
- Facebook : Kalesang Ijin
- SMS : 08114706999
- E-mail : [dpmpptsp@ambon.go.id](mailto:dpmpptsp@ambon.go.id)

II. Pengadu wajib mengisi formulir pengaduan yang memuat nama, nomor telepon dan alamat lengkap Pengadu serta masalah yang diadukan.

III. Pengaduan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak laporan pengaduan diterima.

IV. Laporan pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan.

V. Hasil tindaklanjut pengaduan akan disampaikan kepada Pengadu. Apabila Pengadu merasa keberatan/belum puas maka akan ditindaklanjuti kembali sesuai substansi permasalahan. Jika Pengadu merasa puas maka akan dibuat Berita Acara Penyelesaian.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PEAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA AMBON



r. FERDINANDA, J. LOUHENAPESSY, M.Si

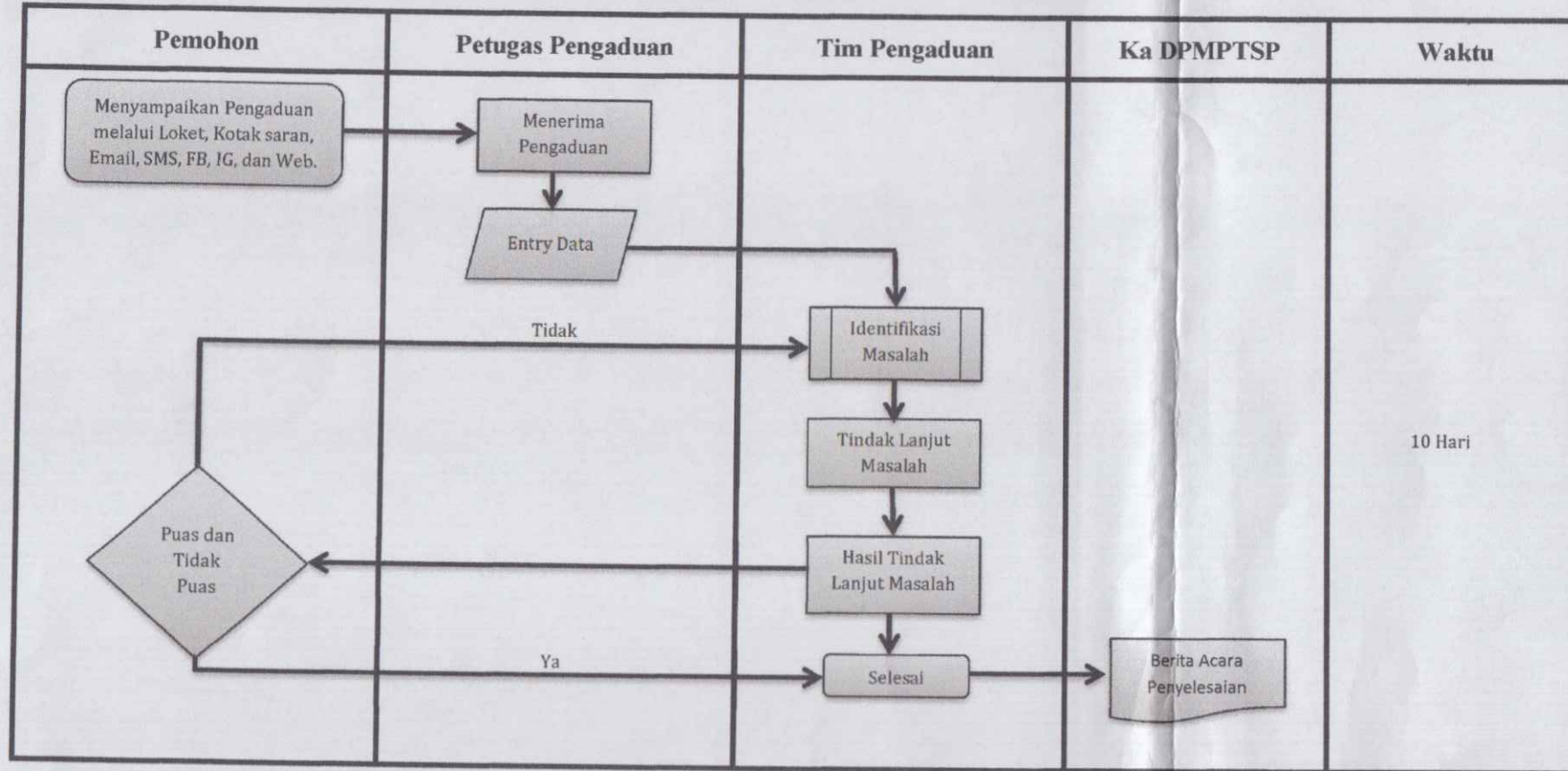
Pembina Utama Muda

AMBON 30215 199203 2 004

Lampiran II

Nomor : 05 Tahun 2020  
 Tanggal : 16 Oktober 2020  
 Tentang : Tata Cara Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon

**MEKANISME / ALUR PENGADUAN**



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA AMBON

*(Signature)*  
 Ir. Ferdinanda J. Louhenapessy, M.Si  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19640215 199203 2 004