



KEPUTUSAN KEPALA BADAN PELAYANAN SATU PINTU  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 02 TAHUN 2015

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (BPTSP)  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 ayat (7) Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pembuktian Kebenaran atas pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang atau Tim yang dibentuk Kepala BPTSP penerima pengaduan untuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi dan penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor;
  - b. bahwa untuk optimalisasi penyelesaian pengaduan masyarakat dan mewujudkan efektifitas serta akuntabilitas penanganan pengaduan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu dibentuk Tim;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
  2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;
  3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
  4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

94  
9/1/15

6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
9. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER.05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
19. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
20. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
21. Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
22. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
23. Peraturan Gubernur Nomor 59 Tahun 2014 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
24. Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini.
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala BPTSP Provinsi DKI Jakarta.
- KETIGA : Rincian tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut:
1. Pengarah :
    - a. memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
    - b. melakukan pengendalian dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan agar tercapai sesuai sasaran yang telah ditetapkan.
  2. Penanggung jawab:
    - a. bertanggung jawab terhadap mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
    - b. memimpin dan mengkoordinasikan aktifitas seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
  3. Ketua :
    - a. menganalisis dan mempertimbangkan serta memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil Tim Penanganan Pengaduan; dan
    - b. bertanggung jawab terhadap penyiapan surat jawaban penyelesaian pengaduan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
  4. Sekretaris :
    - a. menyusun jadwal rencana kerja Tim Penanganan Pengaduan;
    - b. memfasilitasi dan menyiapkan dokumen dan sarana yang dibutuhkan dalam penanganan pengaduan;
    - c. melaksanakan pengadministrasian dan tata usaha kesekretariatan Tim Penanganan Pengaduan;
    - d. memproses pengiriman hasil rekomendasi Tim Penanganan Pengaduan ke Instansi terkait/pelapor/terlapor; dan
    - e. melaporkan hasil rekomendasi Tim Penanganan Pengaduan kepada Pengarah.

## 5. Anggota :

- a. menghadiri rapat Tim Penanganan Pengaduan dalam mengkaji laporan dari pelapor, serta melakukan pemeriksaan lapangan;
- b. memberikan pertimbangan dan saran sesuai kompetensinya terhadap pengaduan masyarakat; dan
- c. menyiapkan laporan hasil penelitian/pemeriksaan, pembuktian kebenaran atas pengaduan masyarakat.

- KEEMPAT** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dapat bekerjasama dan/atau menunjuk Petugas Respon Opini Publik (ROP), Pakar/Tenaga Ahli, unsur Instansi terkait dan pihak lain untuk memberikan saran/masukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA** : Apabila anggota Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berhalangan, Kepala SKPD yang bersangkutan agar dapat menunjuk pengganti.
- KEENAM** : Masa kerja Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, berlaku selama jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak tanggal ditetapkan dan dapat diperpanjang apabila diperlukan.
- KETUJUJUH** : Biaya untuk mendukung kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dibebankan memalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Tahun Berjalan.
- KEDELAPAN** : Keputusan Kepala BPTSP ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Januari 2015

Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi DKI Jakarta,



Noor Syamsu Hidayat

NIP 1957111819841010001

## Tembusan:

1. Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Wakil Gubernur Provinsi DKI Jakarta
3. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
4. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
5. Inspektur Provinsi DKI Jakarta
6. Kepala Dinas Kominfomas Provinsi DKI Jakarta

Lampiran : Keputusan Kepala BPTSP Provinsi DKI Jakarta  
 Nomor 02 Tahun 2015  
 Tanggal 8 Januari 2015

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
 PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pengarah	:	Kepala BPTSP Provinsi DKI Jakarta	
Penanggung Jawab	:	Wakil Kepala BPTSP Provinsi DKI Jakarta	
Ketua	:	Kepala Bidang Pengaduan BPTSP Provinsi DKI Jakarta	
Sekretaris	:	Koordinator Bidang Pengaduan	
Anggota	:		
	1.	Dr. Ricki Marojohan Mulia, ST. M.Sc	Sekretaris BPTSP Provinsi DKI Jakarta
	2.	Dr. Edy Junaedi	Kepala Bidang Pelayanan Teknis BPTSP Provinsi DKI Jakarta
	3.	Ir. Suryono	Kepala Bidang Pelayanan Administrasi BPTSP Provinsi DKI Jakarta
	4.	Ahmad Giffari, MSE. MBA	Kepala Bidang Pembinaan BPTSP Provinsi DKI Jakarta
	5.	Imam Mulatip, S.Sos. MSE	Kepala Bidang Sistem Teknologi BPTSP Provinsi DKI Jakarta
	6.	Edwin Fatmanto, M.Si	Inspektorat Provinsi DKI Jakarta
	7.	Saria Diah Ayu G. Sinaga	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Prov. DKI Jakarta
	8.	R Fauzy	Dinas Kominfomas Prov. DKI Jakarta
	9.	Zamdedy	Badan Pengelola Keuangan Daerah Prov. DKI Jakarta
	10.	Wisnu Wibowo, S.Sos	Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta
	11.	Maiyendra	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. DKI Jakarta
	12.	Husni Mubarak, A.Md	Badan Penanaman Modal dan Promosi Prov. DKI Jakarta
	13.	Ardian Prahara	Badan Pengelola Lingkungan Hidup Daerah Prov. DKI Jakarta
	14.	Drs. Fathur Rohim, M.Si	Badan Pemberdayaan Masyarakat Perempuan & Keluarga Berencana Prov. DKI Jakarta
	15.	Omar Hasyadi	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Prov. DKI Jakarta
	16.	Gigih Primada Leo Gusta, S.IP	Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Prov. DKI Jakarta
	17.	Selvi Rachmawati, SH	Satuan Polisi Pamong Praja Prov. DKI Jakarta

18.	Sidik, ST	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penganggulangan Bencana
19.	Aceng Supandi, SE, MM	Dinas Koperasi UMKM dan Perdagangan Prov. DKI Jakarta
20.	Buhori, SH	Dinas Perindustrian dan Energi Prov. DKI Jakarta
21.	Bambang Purwanto	Dinas Kelautan dan Pertanian Prov. DKI Jakarta
22.	Triningsih Setiawati	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Prov. DKI Jakarta
23.	Ricky Sianturi	Dinas Perhubungan Prov. DKI Jakarta
24.	Josa Septian Sudomo	Dinas Tenaga Kerja Prov. DKI Jakarta
25.	Edward Manansye, ST	Dinas Pekerjaan Umum Prov. DKI Jakarta
26.	Fitri Aulia, SH. M.A.P	Dinas Perumahan dan Gedung Pemda Prov. DKI Jakarta
27.	Arif Adhhakkan, ST	Dinas Tata Ruang Prov. DKI Jakarta
28.	Yoseph Pangabean, SH	Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan Prov. DKI Jakarta
29.	Junaedi, SH	Dinas Pertamanan dan Pemakaman Prov. DKI Jakarta
30.	Yogi Ikhwan.ST	Dinas Kebersihan Prov. DKI Jakarta
31.	Dahlia Tamara	Dinas Sosial Prov. DKI Jakarta
32.	Rahmawati, S.Pd	Dinas Pendidikan Prov. DKI Jakarta
33.	Djuhri	Dinas Kesehatan Prov. DKI Jakarta
34.	Drs Ondang Gupron	Dinas Olahraga dan Pemuda Prov. DKI Jakarta
35.	Santoso, S.Sos. M.Si	Biro Tata Pemerintahan Setda Prov. DKI Jakarta
36.	Alam Syah, SH, MH	Biro Hukum Setda Prov. DKI Jakarta
37.	Mohammad Subki	Biro Organisasi dan Tatalaksana Setda Prov. DKI Jakarta
38.	Ir. Rufinar, M.Si	Biro Perekonomian Setda Prov. DKI Jakarta
39.	Ariananda L Zain, SH	Biro Umum Setda Prov. DKI Jakarta
40.	M. Zulfadli	Biro Tata Ruang dan Lingkungan Hidup Setda Prov. DKI Jakarta
41.	Arif Rahman, SH.MH	Biro Kesejahteraan Sosial Setda Prov. DKI Jakarta

Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi DKI Jakarta,

  
Noor Syamsu Hidayat  
NIP 1957111819841010001