



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO  
NOMOR: 500.16.6/0332/2025

TENTANG

PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah membuka akses seluas-luasnya kepada Masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan;
- b. bahwa untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pengkoordinasian penanganan pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo perlu ditetapkan Pengelola Pengaduan;
- c. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dengan Keputusan Kepala Dinas.

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5035);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  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);
  5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
  8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726)
10. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 8);
12. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Kabupaten Wonosobo (Berita Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 36);
13. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 20 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha Dan Pelayanan Nonperizinan (Berita Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 Nomor 21).

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU** : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA** : Tugas Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KETIGA** : Menunjuk Admin Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Tugas Admin Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KELIMA** : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

- KEENAM** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Wonosobo.
- KETUJUH** : Bahwa Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Nomor 500.16.6/335.1/2024 tentang Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.
- KEDELAPAN** : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosobo  
pada tanggal 12 Mei 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO,

RETNO EKO SYAFARIATI NUGRAHANI



Lampiran I : Surat Keputusan Kepala Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kabupaten  
Wonosobo.  
Nomor : 500.16.6/0332/2025  
Tanggal : 12 Mei 2025

SUSUNAN DAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO

A. Susunan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo

NO.	NAMA	KEDUDUKAN DALAM PEMERINTAH DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	RETNO EKO SYAFARIATI NUGRAHENI, S. Sos., M.M.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Penanggungjawab
2.	SUKARDI, S.IP., M.Si.	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Ketua
3.	Ir. TRI RACHMAWATI WAHYUNINGSIH, M.M.	Penata Perizinan Ahli Madya Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Sekretaris
4.	WAKHANA, S. Sos.	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota
5.	DWI PUDJI ASTUTI, S. IP.	Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Keuangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota

NO.	NAMA	KEDUDUKAN DALAM PEMERINTAH DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
6.	SEDYANINGTYAS, S. Si.	Analisis Perencana Ahli Muda Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota
7.	BENY SETYONO, S.T.	Analisis Dokumen Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota
8.	DIAH NISSA PRIHATINI, S.M.	Penelaah Teknis Kebijakan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota
9.	LIES DIANA MUTIARA DEWI, S.STP	Penelaah Teknis Kebijakan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota
10.	ERNI YATUN, S.M.	Penelaah Teknis Kebijakan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota
11.	DWI TARYONO	Pengadministrasi Perkantoran Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota
12.	AZKA AZMI KAMILA, A. Md.	Pengolah Data dan Informasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota

NO.	NAMA	KEDUDUKAN DALAM PEMERINTAH DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
13.	DANANG DAMAR JATI, S.E.	Penata Perizinan Ahli Pertama Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota
14.	ORI ANGGARIYA, S.P.W.K.	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Anggota

B. Tugas Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo

1. Penanggungjawab

Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan, tindak lanjut, dan pelaporan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.

2. Ketua

- a. memverifikasi aduan berdasarkan kewenangan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo;
- b. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten;
- c. mengkoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan Masyarakat dengan pejabat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.
- d. melaksanakan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

3. Sekretaris

- a. membantu ketua dalam melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan;
- b. mengkoordinasikan pelaporan dan publikasi pengaduan masyarakat.

4. Anggota

- a. menerima, mencatat, menanggapi, memproses dan menyelesaikan pengaduan;
- b. mengklasifikasikan jenis aduan;
- c. menyalurkan aduan kepada unit atau petugas yang bersangkutan;

- d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
- e. melaksanakan pencatatan dan pelaporan pengaduan;

Ditetapkan di Wonosobo  
pada tanggal 12 Mei 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN WONOSOBO,

RETNO EKO SYAFARIATI NUGRAHENI



Lampiran II : Surat Keputusan Kepala Dinas  
Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Wonosobo.  
Nomor : 500.16.6/0332/2024  
Tanggal : 12 Mei 2025

PENUNJUKAN DAN TUGAS ADMIN PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO

A. Penunjukan Admin Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman  
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo

NAMA PEGAWAI	KEDUDUKAN DALAM PEMERINTAH DAERAH	KEDUDUKAN
ARIS SUSANTO	Pelaksana Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo	Admin Pengelola Pengaduan Masyarakat

B. Tugas Admin Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo

1. melaporkan kepada Admin Tim Pelngelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten apabila Aduan yang diterima bukan kewenangannya;
2. mengisi form tindak lanjut di aplikasi Laporan Bupati Wonosobo dengan mengunggah bukti foto tindak lanjut;
3. mengubah status aduan dari “belum proses” menjadi “selesai” pada form tindak lanjut aduan;
4. mempublikasikan laporan pengaduan untuk keterbukaan informasi kepada Masyarakat;
5. mengarsipkan dan membuat rekap aduan bulanan untuk dilaporkan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo sebagai bahan evaluasi internal.

Ditetapkan di Wonosobo  
pada tanggal 12 Mei 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO,



RETNO EKO SYAFARIATI NUGRAHANI