



**FEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Melonguane, Jl Bukit Batu Kompleks Perkantoran PEMKAB Talaud

---

## **LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER II**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**2022**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang maha kuasa, yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga Bidang Pengaduan dapat menyelesaikan Laporan Pengaduan Semester II Tahun 2022.

Laporan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dari Bidang Pengaduan terhadap Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dilakukan pada Semester II. Pelaksanaan pelayanan pengaduan diharapkan menjadi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat pengguna layanan.

Kami menyadari Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, Kritik, dan Saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Penanaman Terpadu Satu Pintu.

Melungguane, 30 Desember 2022  
Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,



**JAKSON PARAPAGA, ST.ME**  
NIP. 19750126 200212 1 005

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN  
SEMESTER II



**I. LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SEMESTER II TAHUN 2022**

**1.1 Latar Belakang**

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini pelaku usaha. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui pelayanan penanganan pengaduan masyarakat terkait Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melakukan berbagai langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat khususnya pelaku usaha untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan .

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 serta implementasi pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dalam pengelolaan pengaduan oleh masyarakat pengguna, maka disusunlah laporan pengaduan pelayanan Publik DPM-PTSP Semester II ini.



Dengan adanya Laporan Pengaduan ini diharapkan segala persoalan pengguna baik secara umum maupun tertentu mengenai pelayanan Perizinan dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel demi mendorong peningkatan kinerja penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik pada DPM-PTSP.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, kolusi dan nepotisme;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan laporan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Bidang pengaduan kepada kepala Dinas.

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN  
SEMESTER II**



Adapun tujuan penyusunan laporan pengaduan ini adalah untuk mengetahui segala permasalahan pengguna dan pemberian solusi terbaik serta juga sebagai bahan dalam pembuatan kebijakan publik terkait penyelenggaraan system pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### 1.4. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari laporan pengaduan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui Jumlah Pengaduan;
2. Diketahui Bagaimana Penangan Pengaduan yang telah dilakukan;
3. Diketahui sejauh mana tindak lanjut yang telah dilakukan ;
4. Dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan;
5. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dari upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas pengaduan masyarakat;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan dalam penanganan pengaduan masyarakat.



## II. PELAKSANAAN KEGIATAN

### 2.1 Jenis Pengaduan

Jenis pengaduan yang dimaksud merupakan pengaduan sebelum dilakukan tindak lanjut, pengaduan yang masuk terlebih dahulu diklasifikasikan, ada pengaduan ringan, sedang dan berat. Untuk pengaduan ringan dan sedang dapat langsung ditangani oleh petugas Front Office, namun untuk pengaduan berat akan diberikan kepada back office atau pimpinan langsung.

### 2.2 Standar Operasional Prosedur Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah membuat SOP Pengaduan yang dapat menjadi petunjuk dalam penanganan pengaduan. SOP tersebut merupakan SOP yang dibuat untuk penanganan pengaduan yang diterima, baik melalui kotak pengaduan, maupun secara offline. SOP Pengaduan dapat menjadi acuan dalam penanganan pengaduan.

### 2.3. Sarana Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki beberapa sarana pengaduan yang dapat menghimpun aspirasi masyarakat, pengaduan tersebut terdiri dari pengaduan offline. Beberapa sarana untuk masyarakat lebih khusus pelaku usaha agar dapat menyampaikan pengaduan. Sarana tersebut diantaranya :

1. Pengaduan Tatap Muka (Customer Service) Konsultasi dilakukan oleh pengguna jasa dengan cara datang langsung ke meja pengaduan atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani konsultasi pengguna jasa.



Konsultasi secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan kepada petugas yang menangani pengaduan pengguna jasa.

**2. Pengaduan melalui Surat (Kotak Pengaduan)**

Pengaduan Kotak pengaduan disediakan oleh pengelola pengaduan, kotak Pengaduan tersebut akan dicek setiap harinya dan akan dilakukan tindak lanjut untuk pengaduan yang dikategorikan pengaduan Ringan atau Berat. Jika pengaduan Ringan, maka akan diberikan jawaban langsung serta dibuatkan surat balasan. Jika pengaduan Berat, maka akan dikonsultasikan kepada Pimpinan untuk kemudian diberikan surat balasan. Surat balasan baik pengaduan Ringan maupun Berat, ditandatangani oleh Kepala Dinas. Pengaduan dapat dilakukan dengan Prosedur sebagai berikut :

- a. Pengguna jasa yang akan melakukan pengaduan datang ke Dinas penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu;
  - b. Pengguna jasa yang melakukan pengaduan mengisi formulir pengaduan;
  - c. Pengguna jasa yang akan melakukan pengaduan memasukkan formulir pengaduan untuk diverifikasi dan dipelajari untuk dibuat/dicari solusi masalahnya secara internal oleh Bidang Pengaduan.
3. Melalui media sosial lainnya pengaduan dapat disampaikan melalui Media sosial dengan menuliskan keterangan lengkap terkait jenis aduan yang ingin disampaikan melalui alamat : Facebook & Website DPM-PTSP Pengaduan yang masuk kedalam media tersebut akan ditangani juga sesuai kategori pengaduan.
4. Melalui telepon pengaduan DPM-PTSP Nomor. 082191226156



**2.4. Penanganan Pengaduan**

Penanganan pengaduan yang diterima dibagi menjadi beberapa kategori, jika pengaduan masuk kedalam kategori ringan maka akan dilaksanakan saat itu juga dilakukan tindak lanjut secara langsung oleh petugas yang ada. Namun jika pengaduan yang disampaikan memerlukan keterangan dan atau kewenangan dari yang lebih lanjut, maka akan diteruskan ke Pimpinan.

**2.5 Tindak Lanjut Pengaduan**

Tindak lanjut pengaduan diselesaikan sesuai dengan SOP.

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN  
SEMESTER II**





**III. LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**1.1 Teknis Pengaduan**

Pelaporan Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat khususnya pengguna jasa layanan dilakukan dengan dua (2) cara, yaitu :

**1. Pengaduan secara langsung**

Pengaduan dilakukan oleh pengguna jasa dengan cara datang langsung ke meja pengaduan atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan pengguna jasa. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan kepada petugas dalam hal ini bidang pengaduan yang menangani pengaduan pengguna jasa.

**2. Pengaduan dilakukan oleh pengguna jasa dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan pengguna jasa. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan dengan melalui:**

- (a) Short message service
- (b) Surat;
- (c) E-mail;
- (d) Telepon; dan
- (e) Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan

**1.2. Sumber Pengaduan Pelayanan DPM-PTSP**

Laporan pengaduan dari para pengguna jasa dapat diperoleh melalui beberapa media pengaduan diantaranya melalui :

- 1. Mengisi formulir loket pelayanan pengaduan DPM-PTSP;

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN  
SEMESTER II**



2. Telepon/SMS ke Nomor 082191226156;
3. Mengirim email ke alamat. [dpmptsptalaud@gmail.com](mailto:dpmptsptalaud@gmail.com);
4. Media sosial berupa facebook : Layanan DPM-PTSP.

### 1.3. Hasil Kegiatan

Petugas pelayanan DPM-PTSP selalu berusaha melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Salah satu langka dalam mempertahankan kinerja dan kualitas pelayanan di DPM-PTSP adalah dengan memberikan sarana dan prasarana konsultasi/pengaduan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil konsultasi pengguna jasa, dapat dituangkan dalam table rekapitulasi hasil pengaduan selama semester II 2021.

Hasil rekapitulasi tersebut adalah sebagai berikut :

NO	MEDIA PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN	HASIL
1	Kotak Pengaduan	0	NIHIL
2	Telepon/SMS/whatsapp	15	Sudah di Proses (terlampir)
3	Email	0	NIHIL
4	Website	0	NIHIL
5	Media Sosial	0	NIHIL



#### **IV. PENUTUP**

##### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil konsultasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan masih sudah memanfaatkan sarana pengaduan yang telah disediakan, hal ini terlihat dari hasil rekapitulasi pada semester II tahun 2021 dimana ada 2 (dua) pengaduan yang masuk melalui kotak pengaduan dan Media Telepon/SMS/Whatsapp pengaduan yang disediakan, terkait prose penerbitan izin dan semuanya sudah ditindaklanjuti.

##### **1.2 Saran**

Schubungan dengan masih adanya pengguna jasa yang belum memahami persyaratan pelayanan, maka perlu adanya sosialisasi kembali terkait sarana pengaduan dan pentingnya pengaduan yang diberikan demi meningkatnya kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Demikian Laporan Pengaduan Pengguna Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai bentuk pertanggungjawaban petugas layanan. Terima kasih.

Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**JAKSON PARAPAGA, ST.ME**

NIP. 19750126 200212 1 005

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN  
SEMESTER II





REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT  
PERIODE 01 S/D 30 JUNI  
TAHUN 2022

NO	NAMA PELAPOR /ALAMAT	TANGGAL PENGADUAN	ISI PENGADUAN	PENGADUAN SEMESTER I						TINDAK LANJUT PENGADUAN
				JULI	AGTS	SEP	OKT	NOV	DES	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Hartono Umar/Gemeh	27 Juni 2022	Penarikan surat izin asli Sistem Online Single Submission (OSS) oleh oknum yang mengaku dari Melonguane (tidak ada identitas)	1	-	-	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 03 Juni 2022)
2	Hermin Tuli/Kolongan	2 Agustus 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	1	-	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 23 September 2022)
3	Ferry Van Ophusen	15 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 16 November 2022)
4	Haryanto Manapode	15 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 16 November 2022)
5	Amstrong Yoni Mamali	15 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 16 November 2022)
6	Rizal Adolf Binliang	15 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 16 November 2022)
7	Risma Mamonto	16 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 16 November 2022)
8	Jakson Tariditan	16 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 16 November 2022)
9	Alpridson Pudinaung	16 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinnya (Tanggal 16 November 2022)

NO	NAMA /ALAMAT	TANGGAL PENGADUAN	ISI PENGADUAN	PENGADUAN SEMESTER I							TINDAK LANJUT
				JULI	AGTS	SEP	OKT	NOV	DES		
10	Rifan Bawoel	17 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinya (Tanggal 16 November 2022)
11	Nolipi Bawias	17 September 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	1	-	-	-	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinya (Tanggal 16 November 2022)
12	Sartji Dareda	10 Oktober 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	-	-	-	1	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinya (Tanggal 29 November 2022)
13	Rini Sarah Panebaren	10 Oktober 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	-	-	-	1	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinya (Tanggal 29 November 2022)
14	Yulin Sahabir	12 Oktober 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	-	-	-	1	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinya (Tanggal 29 November 2022)
15	Orpa Almely Birang	12 Oktober 2022	Penerbitan Izin Terlalu Lama (Gangguan Jaringan)	-	-	-	-	-	1	-	Sudah ditindaklanjuti dan sudah terbit izinya (Tanggal 29 November 2022)
<b>JUMLAH</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	

Melungguane, 30 Desember 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



**JAKSON PARAPAGA, ST, ME**  
NIP. 19750126 200212 1 005