



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

LAPORAN 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.

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



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

**BAB I
LAPORAN PENGADUAN PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
SEMESTER I 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 I 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. 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.

**BAB 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.

2.1 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 Kotak

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 : DPM-PTSP Pengaduan yang masuk kedalam media tersebut akan ditangani juga sesuai kategori pengaduan.
4. Melalui Telepon/WhatsApp 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.

**BAB III
PEMBAHASAN**

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 melalui

- (a) Short message service;
- (b) Surat;
- (c) E-mail;
- (d) Telepon;
- (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 di loket pelayanan pengaduan DPM-PTSP;
- 2. Telepon/SMS/WhatsApp ke Nomor 082191226156;
- 3. Mengirim email ke alamat, dpmptsptalaud@gmail.com;
- 4. Media sosial berupa facebook : Layanan DPM-PTSP;
- 5. Website: pmpstsp.talaud.go.id.

1.3. Hasil Kegiatan

Petugas pelayanan DPM-PTSP selalu berusaha melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Salah satu langkah 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 I 2022.

Hasil rekapitulasi tersebut adalah sebagai berikut :

NO	MEDIA PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN	HASIL
1	Kotak Pengaduan	0	NIHIL
2	Telepon/SMS/whatsapp	15	ADA
3	Email	0	NIHIL
4	Website	0	NIHIL
5	Media Sosial	0	NIHIL

**BAB 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 I tahun 2022 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 PENGADUAN SEMESTER I

10