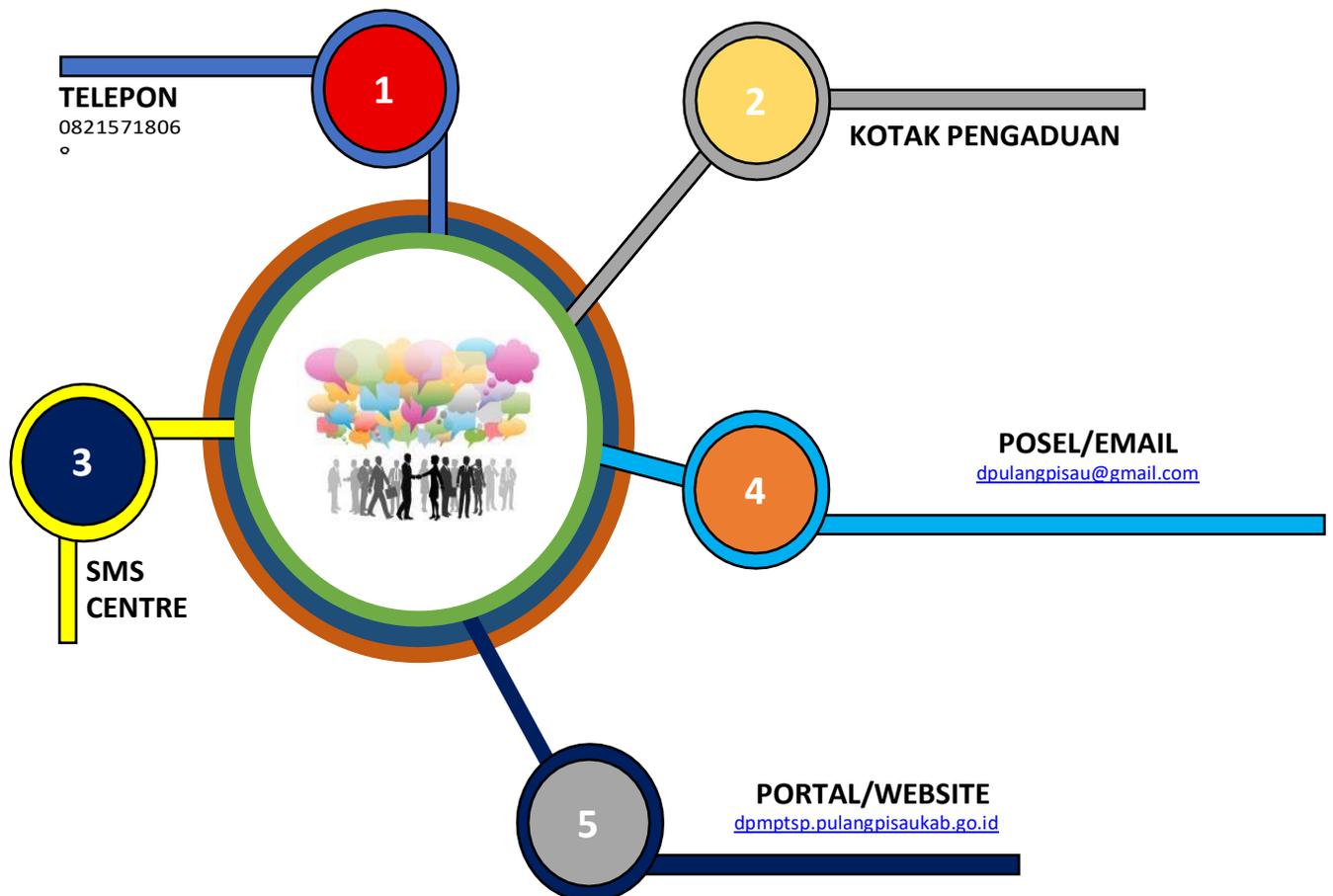




**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PULANG PISAU**

**LAPORAN
PENGADUAN
SEMESTER I**



TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat hidayah-Nya. Buku laporan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau telah dapat diselesaikan. Laporan Pengaduan Masyarakat ini dibuat sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan.

Sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan publik yang telah mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4), yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap kerangka Sistem informasi pelayanan publik.

Laporan Pengaduan Masyarakat ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan serta menciptakan perubahan layanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi data, penyajian penulisan laporan, maupun dalam bentuk kontribusi lain, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pulang Pisau, Juni 2021

KEPALA DPMPTSP,



LETING, S. Sos
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19650525 197802 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
C. RUANG LINGKUP	4
BAB II DASAR HUKUM, SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN	
A. DASAR HUKUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	5
B. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN MASYARAKAT	6
C. MEKANISME PENGADUAN	8
BAB III PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	
A. DATA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENYELESAINYA	10
B. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN MEDIA YANG DIGUNAKAN.....	11
C. MEDIA-MEDIA YANG DIGUNAKAN.....	12
BAB IV PENUTUP	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sektor penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Olehnya itu, pemerintah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa dan pelayanan administratif berdasarkan amanat Undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 yang didalamnya memuat tujuan memajukan kesejahteraan Umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dimana penyelenggaraan publik wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan ataupun saran kepada penyelenggara atau pemberi layanan. Olehnya itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu dengan menyediakan sarana pengaduan. Pelaksanaan yang berkompeten dalam menangani dan menindak lanjuti pengaduan.

Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang bernilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Menyikapi harapan, tuntutan dan juga untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya Kabupaten Pulang Pisau, maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pulang Pisau untuk memberikan pelayanan administratif perijinan yang berkualitas. DPMPTSP Kabupaten Kabupaten Pulang Pisau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pulang Pisau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pulang Pisau. DPMPTSP itu sendiri telah mengalami restrukturisasi dari berbentuk Kantor menjadi Badan yang berada pada lingkup Organisasi Perangkat Daerah. Adapun tujuan dari pembentukkan DPMPTSP adalah dalam rangka mewujudkan Perangkat Daerah yang memberikan “Pelayanan yang Prima” dimana prinsip Pelayanan yang Prima tersebut dapat melaksanakan berbagai jenis pelayanan perizinan / non perizinan secara terpadu pada satu pintu, transparan dalam hal persyaratan, mekanisme, biaya dan waktu serta memungkinkan pelayanan perijinan secara paralel.

Hal ini sejalan dengan semangat Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan SE Mendagri Nomor 188.32/498/V/Bangda tentang petunjuk Pelaksanaan Permendagri Nomor 24 tahun 2006 yang memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat dan murah, mudah transparan, pasti dan terjangkau serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga perlu adanya pelayanan dan pengelolaan yang profesional dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Untuk itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau dalam meningkatkan Pelayanan publik

maka dikembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan pengaduan dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan dengan berdasar keprofesional, persamaan, keterbukaan ,akuntabilits, dan kecepatan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan laporan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik perizinan disusun dengan maksud dan tujuan :

1. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan kepada masyarakat.
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan.
3. Penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
4. Membangun sistem Pengelolaan Pengaduan secara integrasi.
5. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

C. RUANG LINGKUP

1. Masyarakat sebagai penerima layanan publik
2. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan
3. Kelembagaan dan Sarana Pengaduan Pelayanan Perizinan
4. Pemantauan dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Perizinan
5. Akuntabilitas, Transparansi dan partisipasi dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan.

BAB II

DASAR HUKUM, SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN

A. DASAR HUKUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam pasal 8 ayat 2 UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi : 1) Pelaksanaan pelayanan, 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat, 3) pengelolaan informasi, 4) Pengawasan internal , 5) Penyuluhan kepada masyarakat , 6) Pelayanan konsultasi. Mengacu kepada amanat UU 25 tahun 2009 tersebut, pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya mirip control sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan yang perlu dilakukan dalam bentuk pengaduan masyarakat.

Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai control sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa membangun pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat pembangunan.

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau adalah :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Perda Kabupaten Pulang Pisau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pulang Pisau

(Lembaran Daerah Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2016 Nomor 04);

- Peraturan Bupati Pulang Pisau Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Cara Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau (Berita Daerah Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2016 Nomor 46)
- Keputusan Bupati Pulang Pisau Nomor 399 tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau.

B. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN MASYARAKAT

Sarana dan Prasarana Pengaduan yang digunakan adalah :

- Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas pengelola pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Melalui surat/kotak saran dan pengaduan yang dialamatkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau.
- Media massa , baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Kabupaten Pulang Pisau
- Website : www.dpmptsp.pulangpisaukab.go.id
- Facebook : www.facebook.com/dpmptsp.pulpis
- Email : dpulangpisau@gmail.com
- Saluran langsung dan SMS pada Nomor (08215718068)

C. MEKANISME PENGADUAN

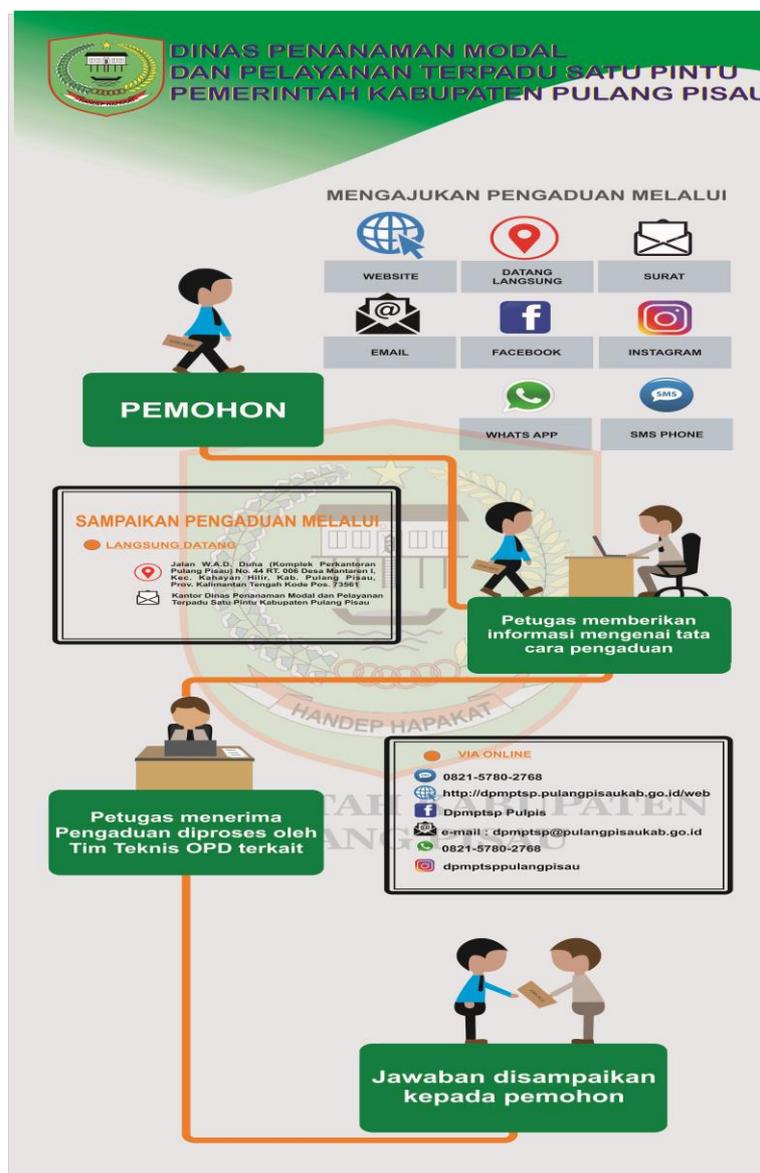
Adapun mekanisme pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Pulang Pisau dapat dilakukan sebagai berikut :

- Penanganan pengaduan yang datang secara langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau melalui petugas informasi dan pengaduan

- Penanganan Pengaduan Tidak Langsung melalui Telepon kantor, SMS Center, Kotak pengaduan, Surat, Email, Website, penerima pelayanan pengaduan wajib memberikan identitas yang jelas yang meliputi nama, alamat, nomor KTP dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan serta menyampaikan lokasi/tempat /masalah yang diadukan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau dapat digambarkan dalam Flowchat berikut

:



Pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan terbagi ke dalam 3 tahap yaitu:

1. Pra perizinan , dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat belum masuk dalam ranah perizinan;
2. Proses perizinan , di mana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sudah dalam proses perizinan;
3. Pasca perizinan , dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sudah memiliki izin

Tahapan dalam penanganan pengaduan masyarakat tersebut digambarkan:

Pra perizinan	Proses perizinan	Pasca perizinan
<p>Pengaduan yang disampaikan kpd OPD teknis</p> <p style="text-align: center;">↕</p> <p>DPMPTSP sebagai Anggota Tim</p>	<p>Pengaduan disampaikan kepada DPMPTSP</p> <p style="text-align: center;">↕</p> <p>Sebagai salah satu dasar untuk menolak/ menerbitkan</p> <p style="text-align: center;">↕</p> <p>DPMPTSP sebagai OPD terkait</p>	<p>Apabila terjadi pelanggaran terhadap izin yang telah terbit pengaduan disampaikan kepada Sat Pol PP</p> <p style="text-align: center;">↕</p> <p>DPMPTSP sebagai anggota TIM</p>

BAB III
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. DATA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENYELESAINYA

Sejak berdirinya DPMPTSP Kabupaten Pulang Pisau, pelayanan sarana informasi dan pengaduan siap untuk memberikan kepada masyarakat pro aktif dalam memberikan masukan, kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan yang disediakan. Dalam hal ini dapat berdampak positif dan memberikan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Adapun pengaduan masyarakat semester I dari Januari - Juni 2021 NIHIL, dengan data rekapitulasi pengaduan sebagai berikut :

**Rekapitulasi Daftar
Pengaduan Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan layanan
Bulan Januari - Juni 2021**

No.	Nama Pelapor/ Nama Perusahaan	Alamat	Tgl/ bln/ thn	No.Tlpn/ Hp	Uraian	Keterangan
	N I H I L					

Tata cara penyelesaian pengaduan sesuai Keputusan Bupati Pulang Pisau Nomor 399 Tahun 2020 :

- a. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang diterima langsung oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.

- b. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang ditangani oleh satuan unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan unit lainnya paling cepat 3 hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima satuan /unit kerja penyelenggaraan penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klasifikasi atas pengaduan yang di terima serta mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan sebagai pelapor atau paling lambat 7 hari kerja sejak pengaduan masyarakat diterima oleh satuan/unit kerja.
- c. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja paling lama 30 hari sejak pengaduan diterima, Satuan./unit kerja harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima layanan selaku pelapor.

B. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN MEDIA YANG DIGUNAKAN

Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Pulang Pisau, dilayani melalui beberapa media, berikut adalah jumlah pengaduan masyarakat berdasarkan media yang digunakan :

- 1) SMS Centre = Nihil
- 2) Kotak Pengaduan = Nihil
- 3) Sarana Informasi Layanan melalui Form Pengaduan = Nihil

C. MEDIA-MEDIA YANG DIGUNAKAN :

1. Telepon/ Sms Center 08215718068

2. Maklumat Pelayan Perizinan

The screenshot shows the website for DPMPTSP (Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau). The main content area features a large red text announcement:

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG DITERAPKAN, DAN SIAP MENANGGAPI SEGALA KELUHAN

APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

On the right side of the page, there is a sidebar with the following sections:

- Agenda Kegiatan**: 29 Maret 2017, Kegiatan Kerja Bakti Alun Alun Kabupaten Pulang Pisau.
- Statistik Pengunjung**: Hari Ini (28 Kunjungan), Kemarin (24 Kunjungan), Total (23432 Kunjungan).
- Logos**: KLIK OSS (Online Single Submission) and IKM.

3. Kotak Pengaduan



4. Sarana Informasi Pelayanan Perizinan



5. Form Pengaduan



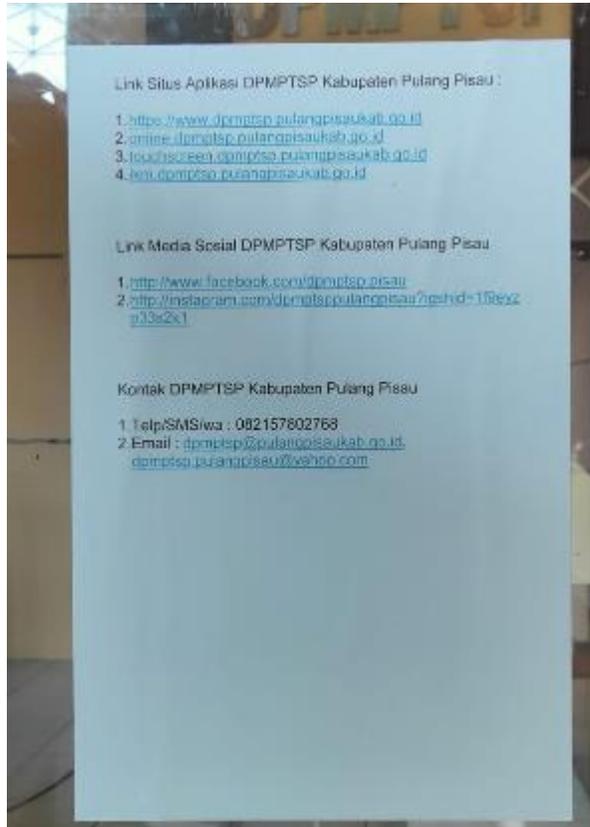
PEMERINTAH KABUPATEN PULANG PISAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. WAD Duha Komplek Perkantoran – Pulang Pisau
Website : www.dpmpmsp.pulangpisaukab.go.id, Email : dpmpmsp@pulangpisaukab.go.id

FORMULIR PENGADUAN

Nama Pelapor		
Alamat Lengkap		
Telp		
Email		
Jenis Pengaduan*	Pelanggaran Kode Etik	Sistem dan Prosedur Pelayanan
Isi Pengaduan		
Media Penyampaian (Jawaban)*	Tertulis (Email / Langsung)	
	Telp	
	Tertulis (Surat)	
	Tidak perlu mengirim jawaban atas pengaduan saya	

(*) Pilih salah satu

6. Papan dan Anjungan Informasi



7. Media Lain Yang Digunakan :

- a. Website : www.dpmp tsp.pulangpisaukab.go.id
- b. Facebook : www.facebook.com/dpmp tsp.pulpis
- c. Email : dpulangpisau@gmail.com

BAB IV

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau merupakan bagian dari Upaya mewujudkan komitmen peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik, sesuai dengan UU 25 tahun 2009. Pengelolaan pengaduan masyarakat, ini dapat menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial dan memperbaiki citra aparatur pemerintah yang beretika, Bermoral, professional, transparan dan akuntabel.

Demikian Buku laporan Pengaduan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau ini kami buat sebagai sebuah keharusan bagi Kami untuk melaporkan apa yang telah kami kerjakan dengan tujuan untuk dijadikan sebagai informasi terkait Mentoring dan evaluasi pelayanan perizinan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami tunjukkan kepada Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian buku laporan pengaduan Masyarakat.

KEPALA DPMPTSP,



LETING S. Sos

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19650525 197802 1 005

Lampiran :

FORMULASI
INDIKATOR PENURUNAN PENGADUAN MASYARAKAT

1.
$$\frac{\text{JUMLAH PENGADUAN TAHUN INI} - \text{JUMLAH PENGADUAN TAHUN LALU}}{\text{JUMLAH PENGADUAN TAHUN LALU}} \times 100 \%$$
2.
$$\frac{\text{JUMLAH PENGADUAN YANG DISELESAIKAN}}{\text{JUMLAH PENGADUAN TAHUN INI}} \times 100 \%$$