

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Semester I



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

TAHUN 2022

Perhimpin Tingkat I
NIP. 19741114 200003 2 004

KATA PENGANTAR

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sektor penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan.

Salah satu indikator baik atau tidaknya kinerja unit pelayanan publik adalah kemampuannya menyediakan layanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau sebagai salah satu unit pelayanan publik selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas kinerjanya dengan menetapkan penerima pelayanan sebagai pusat atau inti dari pelayanan yang diberikan. Hal ini diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat, khususnya penerima layanan untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan maupun janji pelayanan di DPMPTSP.

Hasil analisis terhadap pengaduan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan di DPMPTSP yang selanjutnya dijadikan dasar bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan terkait kinerja di DPMPTSP.

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP
Kota Baubau,



SUARMAWATI S.Si, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19741114 200003 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GRAFIK	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Landasan Hukum	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Ruang Lingkup	4
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.	5
2.1 Jenis Pengaduan	5
2.2 Media dan Sarana Pengaduan.....	5
2.3 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat	6
BAB III HASIL KEGIATAN.....	8
3.1 Data Pengaduan Masyarakat	8
3.2 Evaluasi Pengaduan Masyarakat.....	10
BAB IV PENUTUP	12
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Saran	12

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1 Jumlah Aduan yang masuk dan sudah ditindak lanjuti 8
- Grafik 2 Aduan yang masuk berdasarkan Media Pengaduan 8

BAB I

1.1 Latar Belakang

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan dan kinerja pemerintah salah satunya di ukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi semua masyarakat.

Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah telah memperluas kewenangan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahannya. Apalagi setelah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi Secara Eletronik (Online Single Submission) yang menyangkut penataan kembali pada sistem pelayanan dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan tehnologi dan persaingan global disemua lini. Hal ini berdampak pada peningkatan tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam hal menyediakan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat khususnya di bidang administrasi perizinan dan non perizinan didukung dengan penyesuaian regulasi dan rekomendasi teknis dari OPD terkait. Pelayanan yang lebih baik dari aparat pemerintah daerah setempat secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan kepercayaan masyarakat yang pada akhirnya masyarakat juga akan memberikan kontribusi positif kepada pemerintah.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sektor penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan.

Sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah masih di rasakan belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang di sampaikan langsung maupun melalui media eletronik (telpon, whatsapp, sms, aplikasi SiCantik Cloud, website dll). Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani dengan segera akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya penyelenggara pelayanan publik.

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik merupakan akibat dari kurangnya sosialisasi dan informasi ke masyarakat baik melalui media eletronik maupun media massa sehingga masyarakat tidak mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan nonperizinan yang ada saat ini. Apalagi sejak diberlakukannya pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Eletronik (OSS) tanggal 9 Juli 2018 hampir sebagian layanan perizinan usaha dan perizinan operasional/komersil melalui aplikasi OSS, sehingga penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi konsultasi maupun pengaduan layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Baubau.

1.2. Landasan Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan tujuan

Maksud dari penyusunan laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di DPMPTSP kota Baubau adalah

1. Untuk memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan perizinan yang masuk serta tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Sedangkan tujuan di laksanakan kegiatan tersebut sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan DPMPPTSP kota Baubau.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam melakukan kajian ulang atas hasil monitoring tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan secara menyeluruh.

1.4. Ruang Lingkup

1. Masyarakat sebagai penerima layanan publik
2. Mekanisme penegoloaan pengaduan layanan perizinan
3. Kelembagaan dan Sarana pengaduan pelayanan perizinan
4. Pemantauan dan evaluasi Pengelolaan Pengaduan layanan perizinan
5. Akuntabilitas, Transparansi dan partisipasi dalam pengelolaan pengaduan masyarkat layanan perizinan.

BAB II

RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1. Jenis Pengaduan

Adapun Ruang lingkup/jenis pengaduan masyarakat tahun 2021 meliputi :

1. Persyaratan perizinan
2. Keluhan keterlambatan perizinan
3. Keluhan terkait dampak dari penerbitan izin usaha
4. Keluhan terkait diluar pelayanan
5. Keluhan lainnya

2.2. Media dan Sarana Pengaduan

Pasal 36 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Terkait hal tersebut media/sarana pengaduan masyarakat yang di sediakan untuk menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau yaitu melalui layanan On Line maupun Off Line yang meliputi :

1. Aplikasi Si Cantik Cloud dan Email

Pengaduan juga dapat di sampaikan melalui aplikasi Si Cantik di kolom pengaduan dan dapat melalui email :

dpmptspbaubau@gmail.com

2. Website

Pengaduan dapat disampaikan melalui Website PMPTSP Kota Baubau: dpmptsp_baubau.com

3. Surat.

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat : Kepala DPMPTSP Jalan Jenderal Sudirman Nomor 53 Baubau

4. Pesan singkat secara tertulis melalui layanan pesan singkat ke nomor SMS Center : Hp. 0857 5606 2092 / 0813 4152 7767

5. Lisan / Tatap Muka

Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas penerima pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan di Loker Pengaduan yang berada di Bidang Penanganan Pengaduan dan Peningkatan Layanan DPMPTSP Jalan Jenderal Sudirman No. 53 Baubau.

6. Kotak Saran

Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis dan dimasukkan ke dalam kotak saran yang tersedia di Dinas PMPTSP.

2.3. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan DPMPTSP Baubau Semester I, terhitung mulai Januari s/d Juni 2022, sebagai upaya untuk mengakomodir semua laporan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti baik yang

menyangkut permasalahan yang berkaitan dengan proses penerbitan izin, kinerja pelayanan perizinan sampai dengan pengaduan terkait diluar pelayanan.

Adapun hasil tindak lanjut dari setiap laporan pengaduan yang masuk melalui media pengaduan yang ada di sesuaikan dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

DPMPTSP kota Baubau memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan pengaduan yang diterima secara langsung maupun tidak langsung dari seluruh masyarakat terkait permasalahan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya menjadi tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Baubau serta berkomitmen untuk menangani sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya.. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar. Secara umum, layanan pengaduan perizinan yang masuk dan ditindaklanjuti sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

Data Pengaduan masyarakat yang masuk bulan Januari s.d Juni 2022 sebagai berikut :

1. Nama : ASMA AHMAD
Alamat : Jembatan Beli,
Tanggal Pengaduan : 03 Februari 2022
Media : Datang Langsung
Jenis Pengaduan : Izin IMB

Menyampaikan keluhannya terkait kepengurusan IMB Tahun 2015 yang bersangkutan, yang mana hal tersebut masih kewenangan Dinas Tata Kota.

Tanggapan /
Tindak Lanjut : DPMPTSP telah menindaklanjuti atas permasalahan tersebut, dan merekomendasikan agar yang bersangkutan untuk mengurus ulang. Dikarenakan adanya penyesuaian dengan aturan yang terbaru.

Status : Selesai
2. Nama : WA ODE NUHURIA
Alamat : Kel. Tanganapada
Tanggal Pengaduan : 022 Februari 2022
Media : Datang Langsung
Jenis Pengaduan : Izin IMB

Menyampaikan keluhannya terkait kepengurusan masalah IMB Tahun 2021,

Tanggapan /
Tindak Lanjut : Bahwa DPMPTSP telah melakukan upaya Tindak lanjut atas permasalahan yang bersangkutan, dan menunggu adanya penyesuaian dengan aturan yang terbaru

Status : Selesai
3. Nama : DARMAWAN
Alamat : Dayanu Ikhsanuddin
Tanggal Pengaduan : 01 Maret 2022
Media : Datang Langsung
Jenis Pengaduan : Izin Usaha

(Mengadukan permasalahan An, Zahiruddin, terkait adanya dugaan penggunaan dokumen yang bersangkutan atas Izin Usaha yang dokumen pendukungnya bukan atas nama Zahiruddin)

Tanggapan /
Tindak Lanjut : DPMPTSP telah melakukan pengecekan terkait laporan tersebut, dan telah melakukan konfirmasi dan koordinasi kepada Dinas Tekhnis terkait, atas permasalahan tersebut dan telah diadakan pengecekan lapangan terhadap usaha an. Zahiruddin.)

Status : Selesai

4. Nama : RIZKY ARISANTI
Alamat : Jl. Wolter Monginsidi, Kel. Tomba
Tanggal Pengaduan : 07 Maret 2022
Media : Datang Langsung
Jenis Pengaduan : Izin Apotik

(Mengadukan proses pengurusan Izin Apotek yang belum terbit dan terkesan lambat).

Tanggapan /
Tindak Lanjut : Bahwa DPMPTSP sudah berkoordinasi dengan Dinas Tekhnis terkait, dan mengenai izin yang bersangkutan sementara dalam proses menunggu rekomendasi dikeluarkan , jika rekomendasi sudah dikeluarkan oleh Dinas tehnis sesuai dengan SOP yang sudah di tetapkan.

Status : Selesai

5. Nama : LM. SUHARLIN
Alamat : Kel. Tarafu
Tanggal Pengaduan : 15 Maret 2022
Media : On Line
Jenis Pengaduan : Surat Izin Perawat

(Mempertanyakan Surat Izin Perawat An. ERNA SAFITRI, yang belum terbit izinnya sementara pengajuan permohonannya sudah seminggu).

Tanggapan /
Tindak Lanjut : Bahwa DPMPTSP sudah berkoordinasi dengan Dinas teknis terkait, melakukan konfirmasi serta mengkonfirmasi permohonan yang bersangkutan, untuk diproses.

Status : Selesai

6. Nama : LA ODE ASRI
Alamat : Jl. Panglima Polim, Kel. Wameo
Tanggal Pengaduan : 30 Maret 2022.
Media : Datang Langsung
Jenis Pengaduan : Diluar layanan Perizinan

(Mengadukan terlapor an. H. Zawiyah yang menurut bersangkutan, terlapor telah melampaui batas tanah LD. ASRI. Yang merasa keberatan atas hal tersebut).

Tanggapan /
Tindak Lanjut : Bahwa DPMPTSP sudah berkoordinasi dengan aparat kelurahan setempat, dan meninjau langsung di lapangan dan melakukan upaya mediasi antara kedua belah pihak

Status : Selesai

7. Nama : ASTUTI
Alamat : Jl. Hayam Wuruk
Tanggal Pengaduan : 04 April 2022
Media : Datang Langsung
Jenis Pengaduan : Izin Perawat

(Mengadukan proses pengurusan Izin Perawat yang belum terbit dan terkesan lambat).

Tanggapan /
Tindak Lanjut : Bahwa DPMPTSP sudah berkoordinasi dengan Dinas Tekhnis terkait, dan mengenai izin yang bersangkutan sementara dalam proses menunggu rekomendasi dikeluarkan , jika rekomendari sudah dikeluarkan oleh Dinas tehnis sesuai dengan SOP yang sudah di tetapkan.

Status : Selesai

3.2. Evaluasi Pengaduan Masyarakat

Setiap aduan yang masuk merupakan masukan yang perlu ditindaklanjuti agar dapat meminimalisir permasalahan yang ada, sehingga kedepannya penyelenggara pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Baubau akan semakin baik dan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan serta puas dengan layanan yang diberikan.

Disamping itu DPMPTSP kota Baubau akan terus berupaya melakukan Evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya :

- a. Mengadakan evaluasi secara teratur terhadap kinerja pelayanan;
- b. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian pelayanan
- c. Mengoptimalkan koordinasi dan kerjasama yang baik dengan OPD teknis.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan monitoring penanganan pengaduan masyarakat selama bulan Januari s/d Juni 2022 ditemukan sebanyak 7 (tujuh) pengaduan masyarakat telah masuk melalui sarana pengaduan. Semua pengaduan yang ada telah selesai ditindaklanjuti oleh Dinas penanaman Modal dan PTSP kota Baubau.

Peningkatan layanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat atau pelaku usaha harus terus ditingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin terhadap pengaduan yang masuk melalui media tatap muka langsung, telpon, Whats App, SMS, Kotak Pengaduan, Email, Aplikasi Si Cantik Cloud dll.

4.2. Saran

Pelaksanaan pelayanan publik diharapkan dapat terus di pertahankan dan ditingkatkan dengan terus melakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan ke masyarakat yang membutuhkan penjelasan mengenai proses pengurusan izin. Disamping itu koordinasi terus dilaksanakan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

BAB V

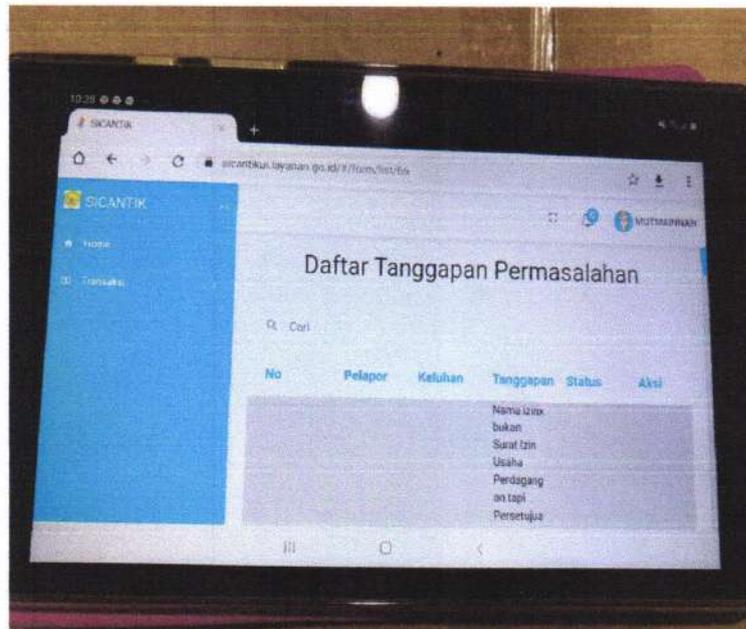
PENUTUP

Lampiran I :

Media Pengaduan



Pengaduan secara Langsung



Kanal Pengaduan Si Cantik Cloud



Kotak Saran



Ruangan Pengaduan



Kotak Saran



Ruangan Pengaduan