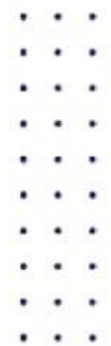




LAPORAN PENGADUAN

TRIWULAN II 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat hidayah-Nya. Laporan Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah dapat diselesaikan. Laporan ini dibuat sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan public. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya mirip dengan control sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, oleh karena itu pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

Laporan Pengelolaan 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.

Kuala Tungkal, Juni 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

M.HAVIZ, SE

Pembina TK I

Nip. 19740613 199602 1 001

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk. Pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif. Dimana amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dalam rangka negara memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan publik. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

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 Tanjung Jabung Barat serta sebagai implementasi Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka DPMPTSP berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 25 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, untuk memenuhi faktor-faktor kebutuhan manfaat pelayanan publik disetiap daerah, memberikan pelayanan administratif perijinan yang berkualitas.

Dimana DPMPTSP itu sendiri telah mengalami restrukturisasi dari berbentuk Kantor menjadi Dinas yang berada pada lingkup Lembaga Tehnis Daerah. Adapun tujuan dari pembentukan DPMPTSP adalah dalam rangka mewujudkan lembaga yang “One Stop Service “ dimana prinsip One Stop Service tersebut dapat melaksanakan berbagai jenis pelayanan perijinan / non perijinan 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 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 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.

1.2. 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

1.3. 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 I

DASAR HUKUM, SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN

A. 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 .

1. Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Tanjung Jabung Barat adalah :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan MENPAN RI No. 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Pengelola Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat No.8 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kab. Tanjung Jabung Barat
- Keputusan Kepala DPM-PTSP No. 78 Tahun 2019 tentang mekanisme dan SOP Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPM-PTSP Kab. Tanjab Barat

2. Sarana dan Prasarana Pengaduan yang digunakan adalah :

- a. Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas pengelola pengaduan di DPMPTSP
- b. Melalui surat/kotak saran dan pengaduan yang dialamatkan kepada Dinas PMPTSP Kab.Tanjung Jabung Barat.
- c. Website DPMPTSP <http://dpmptsp.tanjabbarkab.go.id>
- d. WhatsApp Pengaduan (0853-7747-2972)
- e. Email dpmptsp@tanjabbarkab.go.id
- f. Gambar Pelayanan :

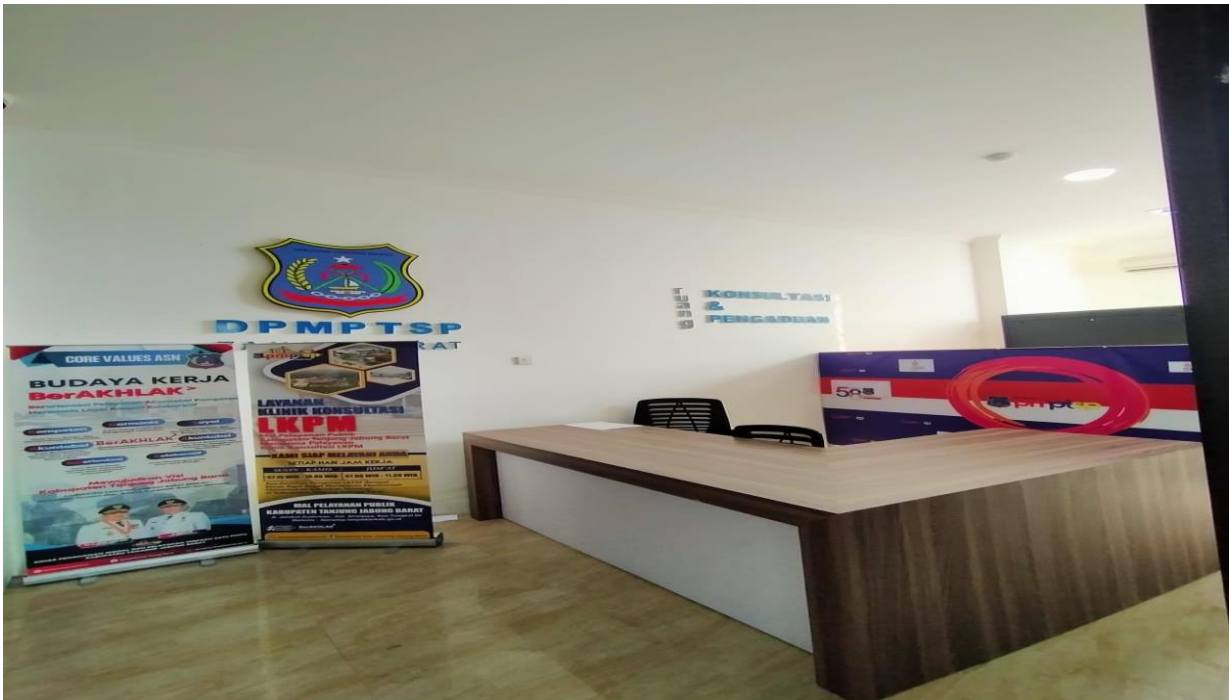
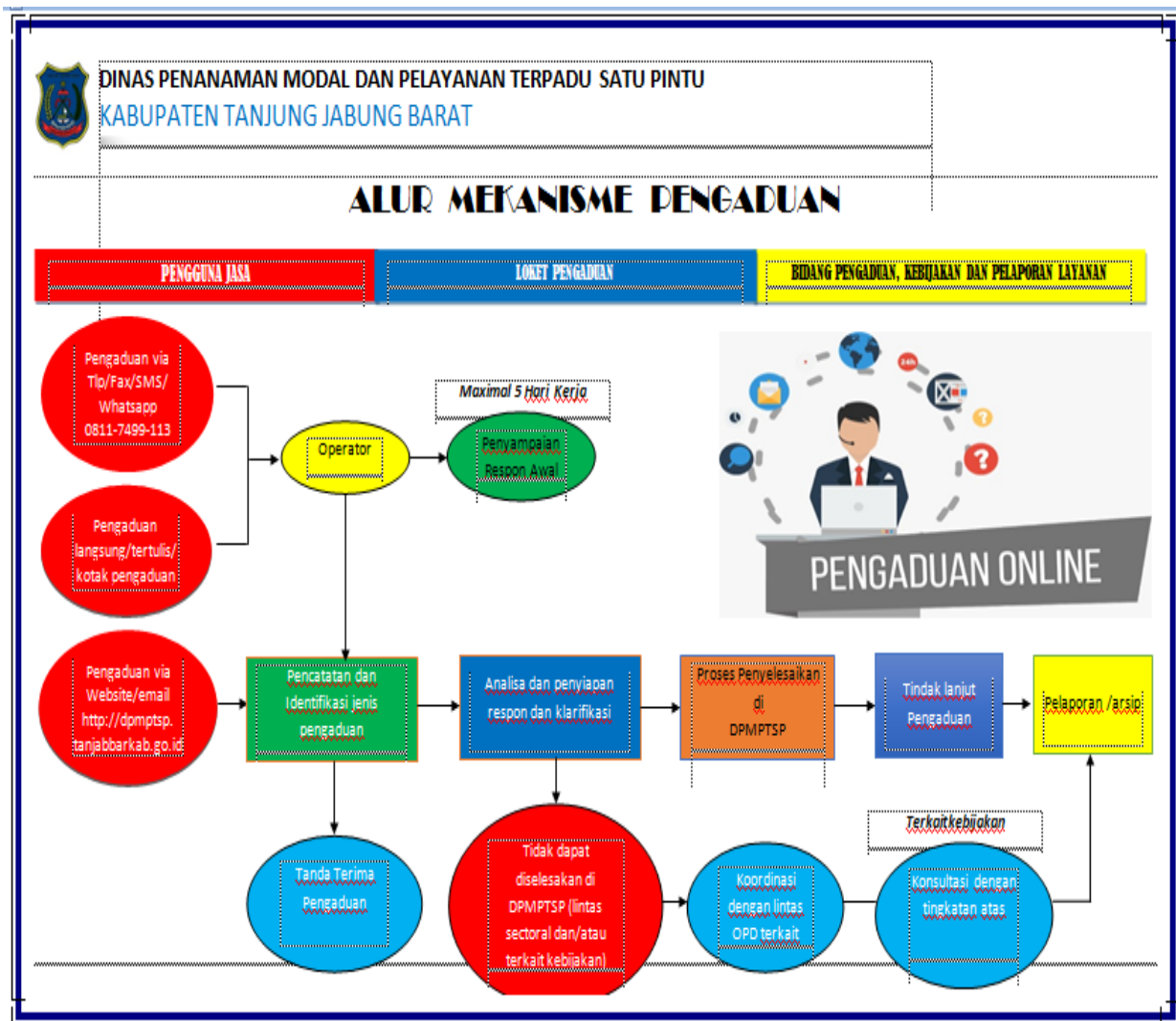


3. Mekanisme Pengaduan

Adapun mekanisme pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Tanjung Jabung Barat dapat dilakukan sebagai berikut :

- Penanganan pengaduan yang datang secara langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui petugas informasi dan pengaduan
- Penanganan Pengaduan Tidak Langsung melalui, 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.

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat dapat digambarkan dalam Flowchat berikut ini :

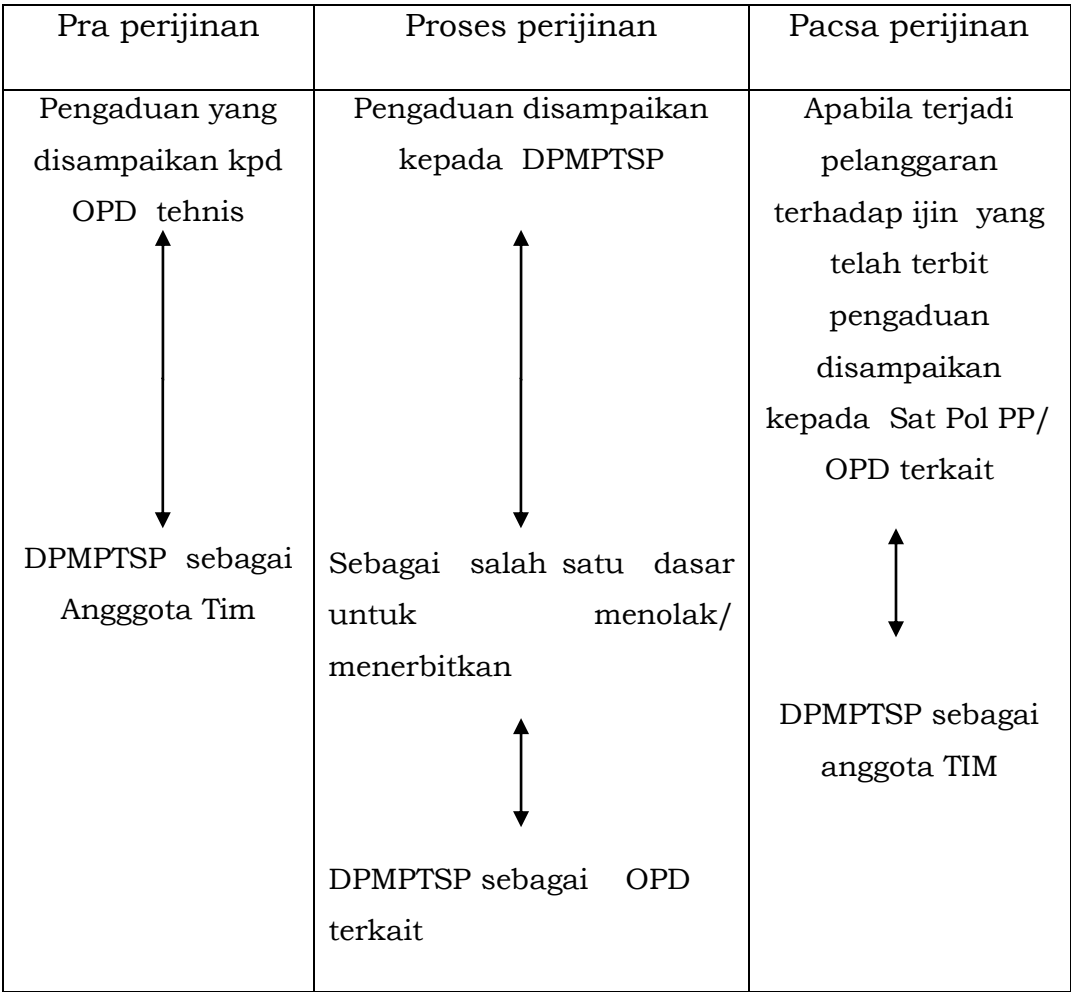


No	Kegiatan	Pelaksana Kegiatan					Mutu Baku			
		Pelapor	Operator / Petugas Pengaduan	Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan	Kepala Bidang	Kepala DPMPPTSP	Kelengkapan	Jangka Waktu	output	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Pelapor Mengisi Formulir Pengaduan	Mulai						5 (lima) hari kerja		
2.	Operator Petugas Pengaduan Memverifikasi data isian pada Formulir Pengaduan		Memverifikasi Formulir Pengaduan				Formulir Pengaduan		Formulir Pengaduan	
3.	Pelapor menerima Nomor pengaduan secara langsung atau melalui Email dan SMS	Menerima nomor pengaduan	Lengkap				Formulir Pengaduan		Registrasi Pengaduan	
4.	Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan memeriksa kebenaran laporan dan mencari solusi penyelesaian			Memeriksa kebenaran laporan dan mencari solusi penyelesaian			Formulir Pengaduan		Verifikasi laporan dan mencari solusi penyelesaian	
5.	Kabid Pengaduan kebijakan & Pelaporan Layanan memberikan solusi dan informasi secara lisan maupun secara tertulis				Menerima Pengaduan dan memberikan solusi baik secara lisan maupun secara tertulis		Formulir Pengaduan		Penyelesaian secara lisan maupun secara tertulis	
6.	Kasi Pengaduan & informasi Layanan menerima solusi dan jawaban Pengaduan baik secara lisan maupun tertulis dari Kabid Pengaduan informasi secara lisan maupun secara tertulis dari Kabid Pengaduan dan meneruskannya ke Operator/Petugas Pelayanan		Menerima solusi baik secara lisan maupun secara tertulis	Menerima solusi baik secara lisan maupun secara tertulis			Formulir Pengaduan		Penyelesaian secara lisan maupun secara tertulis	
7.	Pelapor Menerima jawaban pengaduan secara lisan maupun secara tertulis Email dan SMS	Menerima Jawaban pengaduan					Formulir Pengaduan		Jawaban pengaduan	
8.	Kepala Seksi Pengaduan, & informasi layanan membuat rekapitulasi layanan pengaduan			Membuat rekap laporan layanan pengaduan			Formulir Pengaduan		Rekapitulasi laporan layanan	
9.	Kabid Pengaduan kebijakan & Pelaporan Layanan Menerima, memeriksa dan memparaf laporan rekapitulasi layanan pengaduan				Menerima rekapitulasi laporan layanan pengaduan		Laporan layanan pengaduan		Laporan layanan pengaduan	
10.	Kepala DPMPPTSP menerima dan menandatangani laporan rekapitulasi layanan pengaduan Sebagai bahan evaluasi					Menerima rekap laporan layanan pengaduan	Laporan layanan pengaduan		Laporan layanan pengaduan	
11.	Kepala Seksi Pengaduan, & informasi layanan menggendakan dan mendokumentasikan laporan rekapitulasi layanan pengaduan			Dokumentasi Laporan Pengaduan						

Pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan terbagi ke dalam 3 tahap yaitu:

- 1. Pra perijinan, dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat belum masuk dalam ranah perijinan
- 2. Proses perijinan, di mana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sudah dalam proses perijinan
- 3. Pasca perijinan, dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sudah memiliki ijin

Tahapan dalam penanganan pengaduan masyarakat tersebut digambarkan:



Berikut data pengaduan masyarakat Triwulan II Tahun 2025:

NIHIL

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengelolaan Pelayanan Pengaduan di Instansi pemerintah DPMPTSP Kabupaten Tanjung Jabung Barat, masyarakat sangat pro aktif dalam memberikan masukan, kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan yang disediakan. Dalam hal ini menunjukkan tingginya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima. Berikut disampaikan jumlah pengaduan masyarakat, Tata cara penyelesaian pengaduan sesuai Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 78 Tahun 2019 tentang Mekanisme dan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan :

- 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 5 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 15 hari sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima layanan selaku pelapor.

BAB III

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Tanjung Jabung Barat 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, profesional, transparan dan akuntabel.

Demikian Laporan Pengelolaan Pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini kami buat sebagai sebuah keharusan bagi Kami untuk melaporkan apa yang telah kami kerjakan dengan tujuan untuk dijadikan sebagai informasi terkait Monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian buku laporan Pengelolaan pengaduan masyarakat.

