

## BAB. I.

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat. Instansi Pemerintah memiliki kewajiban dan pertanggung jawaban moral untuk menyediakan media bagi masyarakat untuk menyampaikan masukannya. Masukan masyarakat berupa aduan, keluhan, saran dan lain-lainnya dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam memperbaiki pelayanan terhadap publik.

Dengan diberikannya akses yang lebih luas kepada masyarakat maka peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan terbuka dalam memberikan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut dipandang perlu adanya laporan bulanan tindaklanjut Pengaduan Masyarakat dalam bentuk Pelaporan tindak lanjut pengaduan langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara Tahun 2022. Penanganan pengaduan dilaksanakan sesuai prosedur yang berdasarkan prinsip-prinsip penanganan pengaduan dan pengawasan.

#### B. Dasar Hukum.

- 1). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 2). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- 4). Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi Nomor 20 tahun 2001 tentang perubahan undang – undang No 31 Tahun 1999.
- 5). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 68 Tahun 1999 tentang cara pelaksanaan peran masyarakat dalam penyelenggara Negara.

- 6). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.
- 7). Peraturan Presiden (PERPRES) Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 8). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER.05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- 9). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 10).Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Maluku Utara;
- 11).Peraturan Gubernur (PERGUB) Maluku Utara Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara.

### C. Maksud dan Tujuan

Sebagai berikut Buku laporan pengaduan masyarakat ini dibuat dengan maksud sebagai bentuk laporan **setiap 1 (satu) bulan sekali** dalam Tindaklanjut Penanganan Pengaduan langsung di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*DPMPTSP*) Provinsi Maluku Utara Tahun 2022. Dengan adanya laporan bulanan Pengaduan langsung ini diharapkan dapat memberikan evaluasi intern dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat tentang perizinan dan non perizinan yang lebih cepat dan tepat dalam rangka mendukung terwujudnya pelayanan publik yang cepat, transparan, pasti dan terjangkau.

#### A. Sasaran.

1. Terelesainya penanganan pengaduan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku.
2. Terciptanya kordinasi antar instansi pemerintah yang baik dalam penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat.

Menumbuh kembang partisipas imasyarakat secara tertib dan bertanggung jawab didalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah.

## B. Prinsip Penanganan Pengaduan.

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedoman oleh setiap pemerintah dalam menangani pengaduan.

*Adapun prinsip tersebut adalah :*

### 1). **Obyekfitas.**

Bahwa penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti.

### 2). **Koordinasi.**

Bahwa kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama, baik antar pejabat yang berwenang, sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

### 3). **Efektifitas dan Efisiensi.**

Bahwa kegiatan penanganan pengaduan harus dilakukan secara, tepat, hemat waktu dan tenaga.

### 4). **Akuntabilitas.**

Bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan dan tindak lanjut harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 5). **Transparan.**

Bahwa hasil proses kegiatan penanganan pengaduan diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

### 6). **Adil.**

Dalam menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat.

## BAB. II

### GAMBARAN UMUM

Dalam Peraturan ini dimaksud dengan :

- 1 Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan terpadu satu pintu.
- 2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPPTSP adalah perangkat daerah Pemerintah Daerah provinsi atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
- 3 Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
- 4 Pengaduan Masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat melalui saluran pengaduan, yang merupakan bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan masyarakat.
- 5 Pengaduan Publik adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
- 6 Pengelolaan Pengaduan adalah proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 7 Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindaklanjut dan pengarsipan.
- 8 Pengaduan Langsung yaitu Pengaduan melalui petugas loket pengaduan atau melalui telepon.
- 9 Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat adalah anggota pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang ditempatkan pada front office PTSP.
- 10 Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat adalah tempat untuk menerima dan/atau menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pemberian layanan di PTSP.

- 11 Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah Tim penanganan pengaduan yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh petugas layanan pengaduan masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala DPMPPTSP.
- 12 Tindaklanjut adalah Suatu proses untuk menentukan langkah selanjutnya (tentang penyelesaian perkara, perbuatan, dan sebagainya) dari berbagai tindakan yang dilakukan terhadap berbagai yang dilaporkan.
- 13 Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak. Dapat diterapkan pada pemerintah, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu.
- 14 Tujuan kebijakan publik adalah dapat dicapainya kesejahteraan masyarakat melalui peraturan yang dibuat oleh pemerintah.
- 15 Pelaporan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan bawahan untuk menyampaikan hal-hal yang berhubungan dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukan.
- 16 Laporan adalah bentuk penyampaian informasi baik secara lisan maupun tulisan. Informasi yang disampaikan melalui laporan bisa bermacam-macam tergantung kebutuhan mulai dari berita, keterangan, pemberitahuan ataupun pertanggungjawaban.

## BAB. III

### PELAYANAN PENGADUAN

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausaha oleh petugas pelayanan pengaduan, dengan tahapan sebagai berikut :

#### A. Pencatatan.

- 1). Data surat pengaduan.
- 2). Identitas pelaporan.
- 3). Indentitas terlapor.
- 4). Lokasi kasus.
- 5). Yang diinginkan pelapor.

#### B. Penelaahan.

Langka–langka penelaahan materi pengaduan masyarakat sebagai berikut :

- 1) Merumuskan inti masalah pengaduan,
- 2) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan,
- 3) Memeriksa dokumen atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima,
- 4) Merumuskan rencana penanganan atau langka–langka yang diperlukan untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Dari hasil penelaahan pengaduan dikategorikan/dikelompokkan :

#### 1. *Berkadar pengawasan yaitu pengaduan yang :*

- a) Identitas pelapor jelas dan substansi laporan jelas dan logis.
- b) Identitas pelapor tidak jelas namun substansi laporan logis.
- c) Tidak berkadar pengawasan.

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan namun bisa dijadikan bahan informasi, atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

#### 2. *Penyaluran.*

Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan untuk di teruskan kepada kepala instansi yang berwenang melakukan tindak korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan mekanisme pengaduan yang ada.



**KONFIRMASI DAN KLARIFIKASI**

Pengaduan masyarakat yang telah dicatat, ditelaah dan diklarifikasikan oleh tim/Petugas. Menurut kategori berkadar pengawasan atau tidak, maka langkah selanjutnya adalah mencari bukti mengenai kebenaran pengaduan masyarakat. Proses pembuktiaan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut :

A. Konfirmasi dan Klarifikasi.

1. Konfirmasi.

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a) Mengidentifikasi terlapor,
- b) Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan,
- c) Mengumpulkan bukti – bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil konfirmasi tersebut berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan kebenaran oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan.

2. Klarifikasi.

Tahap-tahap kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

- a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan .
- b. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Penjelasan/tanggapan dapat dilakukan melalui media massa, surat dinas, media elektronik dan media massa lainnya.

B. Pembuktian.

Surat – surat pengaduan setelah melalui tahapan penelaan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan pembuktiaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup relevan sehingga memperoleh bukti fisik, dan bukti dokumen, bukti lisan mengenai kebenaran permasalahannya.

Adapun langkah-langka pembuktian :

- 1) Menyusun atau menentukan tim pemeriksa.
- 2) Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan untuk survey dilapangan.

- 3) Menentukan pihak-pihak yang perlu diminta keterangan.
- 4) Merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan.
- 5) Hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan kepada pelapor.

C. Pelaporan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan yang telah ditunjuk melakukan penelitian wajib melaporkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan tepat. Dipertanggungjawabkan dengan didukung data dan saran tindak lanjut.
3. Tim yang ditunjuk wajib melaporkan hasil penelitiannya kepada Kepala Dinas terkait untuk ditindak lanjuti.

## BAB. V

### TINDAK LANJUT

Sesuai dengan Amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara secara berkesenambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan langsung. Tata cara penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara terdapat beberapa sarana pengaduan langsung yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan dan aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan di DPMPTSP Provinsi Maluku Utara antara lain *melalui ; Formulir Penyampaian Pengaduan dan Kotak Pengaduan* sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat di DPMPTSP Provinsi Maluku Utara. Selama **Bulan Juni** Tahun 2022 tidak ada pengaduan masyarakat yang masuk untuk diselesaikan dan ditindaklanjuti.

## BAB. VI

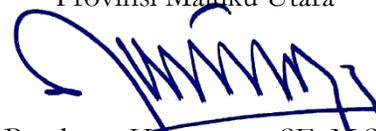
### PENUTUP

Demikian laporan bulanan tindaklanjut pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara selama **Bulan Juni** Tahun 2022, laporan ini dapat dijadikan saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pengaduan langsung, sehingga dapat kami tingkatkan lebih tinggi lagi serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Provinsi Maluku Utara.

Semoga laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*DPMPTSP*) Provinsi Maluku Utara.

**Sofifi, 08 Juli 2022.**

Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Maluku Utara



Bambang Hermawan. SE, M.Si  
Pembina Utama Madya  
Nip. 19650609 198603 1 001

**LAMPIRAN**

REKAPITULASI BULAN JUNI TINDAKLANJUT PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI MALUKU UTARA  
TAHUN 2022

NO	TGL / BLN/THN	NAMA/ALAMAT PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	TINDAKLANJUT PENGADUAN	TANGGAL BALASAN TINDAKLANJUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
1.	Juni 2022	- Nihil -	- Nihil -	- Nihil -	- Nihil -	- Nihil -

Soffi, 08 Juli 2022.

Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Maluku Utara

Bambang Hermawan, SE, M.Si  
Pembina Utama Madya  
Nip. 19650609 198603 1 001