



PEMERINTAH KABUPATEN BARITO TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Jendral A. Yani No. 10 RT.02 Telp. (0526) 2731260

Email : dpmptsp@baritotimurkab.go.id

Kode Pos 73611

TAMIANG LAYANG

LAPORAN EVALUASI PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BARITO TIMUR TAHUN 2022

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

DPMPTSP Kabupaten Barito Timur merupakan salah satu dinas yang bertanggung jawab terhadap pertumbuhan investasi. Salah satu tanggung jawab penting memfasilitasi pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan izin usaha dan sarana penunjang. Berkaitan dengan penataan perizinan DPMPTSP terus melakukan penataan dan terobosan baru yang berkaitan dengan pelayanan, tujuannya semata mata untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang mengurus perizinan.

Harapan dari pelayanan perizinan dalam jangka panjang adalah menciptakan iklim investasi yang berdaya saing global dan mencapai sasaran pembangunan ekonomi nasional dan kesejahteraan rakyat. DPMPTSP dari tahun ketahun selalu berupaya mewujudkan pelayanan yang bermutu, yang menempatkan masyarakat sebagai subjek bukan lagi sebagai objek dalam pelayanan. Perbaikan secara bertahap ini bertujuan mencapai pelayanan prima. Pelayanan Prima dibutuhkan untuk menjamin terwujudnya pelayanan yang berkeadilan, transparan, efektif dan efisien.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dibutuhkan pula peran serta masyarakat dalam berkontribusi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat sehingga adanya peningkatan kinerja DPMPTSP.

Atas pelaksanaan pelayanan pengaduan yang diselenggarakan maka perlu dilakukan tindakan korektif serta menindaklanjuti atas pengaduan dimaksud sehingga penyelenggara pelayanan dapat mengetahui kondisi kekurangan yang ada pada proses perizinan dengan memperbaikinya.

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.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud disusun laporan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pengaduan di PTSP adalah memotret kondisi pelaksanaan pelayanan pengaduan pada proses pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan tujuan untuk perbaikan terhadap kinerja pada pelaksanaan kedepannya.

BAB II SARANA DAN PRASARANA

2.1. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN

Sarana dan Prasarana Pengaduan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Barito Timur yang digunakan adalah :

- Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas pelayanan di DPMPTSP;
- Melalui kotak saran yang dialamatkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Barito Timur;
- Ruang Pelayanan Pengaduan;
- Ruang Tamu;
- Kotak Saran.

BAB III EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN

3.1. EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN

Pengelolaan Pelayanan Pengaduan di Instansi pemerintah DPMPTSP Kab. Barito Timur, masyarakat diharapkan 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. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Secara Langsung Maupun Secara Tidak Langsung oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja dan harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 2 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.

No.	Tanggal	Pemohon/Perihal Pengaduan	Analisa	Tindak Lanjut
	TIDAK ADA LAPORAN (NIHIL)			

Pengaduan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur pada tahun 2022 **tidak ada (NIHIL)**.

BAB IV PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPSTP Kab. Barito Timur 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 laporan Pengaduan masyarakat 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. Terima kasih yang sebesar-besarnya kami tunjukkan kepada Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan pengaduan Masyarakat pada tahun 2022.

Tamiang Layang, 05 Januari 2023

Kepala Bidang Pengendalian Perizinan dan
Non Perizinan,



EVY LISTYANI, SP

Pembina (IV/a)

NIP. 19750417 199903 2 010