

**LAPORAN JUMLAH PENGADUAN YANG DI
TERIMA DAN DI SELESAIKAN**

TAHUN 2020



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

KATA PENGANTAR

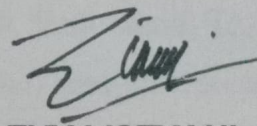
Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan . karunia-Nya Buku laporan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Barito Timur Tahun 2020 ini telah dapat diselesaikan. Buku laporan ini dibuat sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan.

Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada dasarnya mirip dengan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting ,sehingga pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

Buku 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.

Tamiang Layang, Januari 2021

Kepala Bidang Pengendalian Perizinan dan
Non Perizinan,



EVY LISTYANI, SP

Pembina (IV/a)

NIP. 19750417 199903 2 010

1.1. 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. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu dengan menyediakan sarana pengaduan. Pelaksanaan yang berkompeten dalam menangani dan menindak lanjuti pengaduan.

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.

DPMPTSP Kabupaten Barito Timur dari tahun ketahun selalu berupaya mewujudkan pelayanan yang bermutu, menempatkan masyarakat 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.

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.

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 dan non 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 II

MEKANISME PENGADUAN

2.1. MEKANISME PENGADUAN

Adapun mekanisme pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Barito Timur dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Barito Timur datang langsung, secara tertulis dengan mengisi formulir aduan atau melalui kotak saran/pengaduan.
2. Masyarakat yang melakukan pengaduan harus mencantumkan kejelasan identitas pengadu (nama, alamat dan nomor telepon) dan adanya kejelasan materi pengaduan. untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

Adapun **Standard Operating Procedure (SOP)** pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Barito Timur **terlampir**.

BAB III

PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN

3.1. PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN

Pengelolaan Pelayanan Pengaduan di Instansi pemerintah DPMPTSP Kab.Barito Timur, masyarakat diharapkan pro aktif dalam memberikan masukan, kritik dan saran melalui 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)			

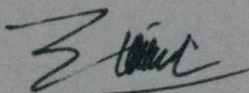
Pengaduan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur pada tahun 2020 **tidak ada (NIHIL)**. Karena tidak ada pengaduan yang diterima maka pengaduan yang diselesaikan pun tidak ada.

BAB IV PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten 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 terkait monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan.

Kepala Bidang Pengendalian Perizinan dan
Non Perizinan,


EVY LISTYANI, SP
Pembina (IV/a)

NIP. 19750417 199903 2 010

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DPM-PTSP KABUPATEN BARITO TIMUR

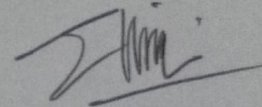
No	Kegiatan	Pelaksanaan							Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Pemohon	Bagian Pelayanan	Bag. Umum dan Kepegawain	Petugas Teknis	Analisis Kebijakan	Kepala Bidang	Ka. SKPD				
1.	Memasukkan Surat pengaduan ke bagian pelayanan	█	█						Surat Pengaduan			
2.	Menerima surat pengaduan		█						Surat Pengaduan	15 Menit	Surat Pengaduan dan pelapor Mengisi Formulir Pengaduan	
3.	Memasukkan Surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Ka. SKPD		█						Agenda Surat masuk, lembar disposisi surat ke Ka. SKPD, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapan	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Ka. SKPD	
4.	Memberikan disposisi ke Kepala bidang sesuai dengan jenis/Bidang aduan							█	Surat Pengaduan	3 hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. SKPD ke Kepala Bagian	
5.	Menerima disposisi dari Ka. SKPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Analisis Kebijakan sesuai dengan jenis/bidang aduan							█	Surat Pengaduan serta lembar disposisi Ka. SKPD	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Bagian ke Analisis Kebijakan	
6.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan							█	Surat Pengaduan serta lembar disposisi Kepala Bidang kepada Analisis Kebijakan	1 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
7.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan. Memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat							█	Surat Pengaduan dan Pedoman Teknis yang berhubungan dengan aduan	7 hari	Laporan Hasil Pemeriksaan	
8.	Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan kemudian meminta persetujuan kepada Analisis Kebijakan sesuai dengan jenis aduan							█	Laporan hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draft Awal surat hasil lapangan	
9.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang							█	Hasil pemeriksaan lapangan, draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draft Awal surat yang telah di koreksi	
10.	Menelaah draft Final dan mengajukan ke Ka. SKPD							█	Draft awal surat yang telah dikoreksi oleh Analisis Kebijakan	1 Jam	Draft final surat hasil lapangan	
11.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft Final Surat hasil Pemeriksaan lapangan							█	Draft final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
12.	Menelaah surat dan menyampaikan kepada terlapor serta pelapor/pemohon							█	Surat yang telah di tandatangi.	30 Menit	Penyimpanan Arsip	

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2020

No.	Tanggal	Nama Pelapor dan Nama Dilapor	Alamat	Materi Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
						TIDAK ADA PENGADUAN

Tamiang Layang, Januari 2021

Kepala Bidang Pengendalian Perizinan dan Non Perizinan,



EVY LISTYANI, SP

Pembina (IV/a)

NIP. 19750417 199903 2 010