



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

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

Email : dpmpptsp@baritotimurkab.go.id

Kode Pos 73611

TAMIANG LAYANG

LAPORAN EVALUASI PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BARITO TIMUR TAHUN 2023

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemerintah Kota Prabumulih berpekerjaan aktif dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pelayanan prima kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Barito Timur telah menindaklanjuti Undang-Undang tersebut dengan membentuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Barito Timur. Pemerintah Kabupaten Barito Timur membentuk Tim Pengelola Pengaduan demi meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan koordinasi dan untuk menjawab berbagai tantangan khususnya pada tataran implementasi pelayanan terhadap masyarakat yang berdaya guna dan berhasil guna dimana dengan upaya Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini diharapkan optimalisasi aktivitas pelayanan kepada masyarakat di Bidang Perizinan dan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat disegala bidang baik dari administrasi pelayanan maupun peningkatan kualitas pelayanan langsung terhadap masyarakat, sebagai upaya untuk menjangkau aspirasi dari masyarakat khususnya di bidang pelayanan perizinan di Kabupaten Barito Timur.

2. Tujuan

- a. Mewujudkan *good governance*;
- b. Meningkatkan citra aparatur Pemerintah Kabupaten Barito Timur dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, dan akuntabel;
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dengan menjangkau aspirasi masyarakat;

- d. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM) di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.

BAB II

SARANA DAN PRASARANA

2.1. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN

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

- Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas pelayanan di DPMPSTSP;
- Melalui kotak saran yang dialamatkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Barito Timur;
- Whatsapp : 081256194913;
- Email : dpmptsp@baritotimurkab.go.id

BAB III

EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN

3.1. EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN

Pengelolaan Pelayanan Pengaduan di Instansi pemerintah DPM-PTSP Kabupaten 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 2023 pada **Triwulan I dan Triwulan II tidak ada (NIHIL)**.

BAB IV KESIMPULAN DAN PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Pada Triwulan I dan Triwulan II di Bidang Pengendalian Perizinan dan Non Perizinan tidak ada pengaduan dari masyarakat (NIHIL). Maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur memiliki Mutu Pelayanan dan Kinerja yang Baik, serta pengguna izin yang berada di sekitar masyarakat telah melaksanakan prosedur perizinan dengan baik.

4.2. PENUTUP

Laporan Pengaduan Masyarakat di Bidang Pengendalian Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di susun berdasarkan hasil Pengaduan dari Masyarakat yang telah dilaksanakan selama bulan Januari - Juni Tahun 2023 pada bagian pelayanan perizinan di DPMPTSP. Demikian laporan ini di buat semoga ada manfaat khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Instansi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur.

Tamiang Layang, 7 Juli 2023

Kepala Bidang Pengendalian Perizinan dan
Non Perizinan,



KALPIAN, SP., MM

Pembina (IV/a)

NIP. 197405302006041008