Daftar Isi

Hal.

Daftar isi i

Kata Pengantar ii

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang 1
2. Dasar Hukum 1
3. Maksud dan Tujuan 2
4. Sasaran 2
5. Prinsip Penanganan Pengaduan 2

BAB II PELAYANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG 4

1. Pencatatan 4
2. Penelaahan 4

BAB III KONFIRMASI DAN KLARIFIKASI 6

1. Konfirmasi dan Klarifikasi 6
2. Pembuktian 6
3. Pelaporan 7

BAB IV TINDAK LANJUT 8

BAB V PENUTUP 9

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan tahunan tindaklanjut pengaduan bulan Juni sampai dengan Oktober 2019 bidang pengaduan. Kebijakan dan pelaporan dalam rangka pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui pengaduan langsung (Quesioner) maupun pengduan tidak langsung (media masa dan jaringan sosial), sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayaan publik adalah melakukan tidnaklanjut pengaduan kepada penguna layanan.

Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik bidang pengaduan dari bulan Juni sampai dengan Oktober 2019. Semoga dengan adanya laporan ini yang merupakan dokumen bagi publik akan meningkatkan akuntabilitas DPMPTSP Provinsi Maluku Utara, khususnya Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan baik secara internal maupun eksternal, guna perbaikan kinerja pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan.

Sofifi, 2019

Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan

**AMRIN, S.Sos**

NIP. 19710328 200003 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG.

Instansi pemerintah memiliki kewajiban dan pertanggungjawaban 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.

Dengn 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.

Untuk itu, bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan membuka channel layanan pengaduan tidak langsung berbasis media sosial seperti Facebook, Twitter, Whatsapp, SMS, Instagram dan E-mail pada bulan Juli 2019 serta layanan pengaduan melalaui website e-lapor.

Sehubungan dengan hal tersebut dipandang perlu adanya laporan bulanan tindak lanjut pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara tahun 2019. Penanganan pengaduan dilaksanakan sesuai prosedur yang berdasarkan prinsip – prinsip penanganan pengaduan dan pengawasan.

1. DASAR HUKUM.
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 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 Nomor 31 Tahun 1999;
5. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 68 Tahun 1999 tentang Cara Pelaksanaan Peran Masyarakat Dalam Penyelenggara Negara;
6. Peraturan Presiden (PERPRES) Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Maluku Utara;
8. 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.
9. MAKSUD DAN TUJUAN.

Laporan bulanan pengaduan tidak langsung ini dibuat dengan maksud sebagai bentuk laporan Penanganan Pengaduan di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara Tahun 2019.

Dengan adanya laporan tindak lanjut penanganan pengaduan 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.

1. Sasaran.
2. Terselesainya penanganan pengaduan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku;
3. Terciptanya koordinasi antar instansi pemerintah yang baik dalam penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat.

Menumbuhkembangkan pertisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab didalam melakukan control sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah.

1. Prinsip Penanganan Pengaduan.

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

Adapun prinsip tersebut adalah :

1. Objektifitas

Bahwa penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti.

1. Koordinasi.

Bahwa kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama, baik antar pejabat yang berwenang, sesui dengan prosedur

1. Efektifitas dan Efisiensi.

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

1. Akuntabilitas.

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

1. Transparan.

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

1. Adil.

Dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat.

BAB II

PELAYANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima melalui media sosial, perlu dilakukan penatausahaan oleh petugas pelayanan pengaduan tidak langsung dengan tahapan sebagai berikut :

1. Pencatatan.
2. Masalah pengaduan;
3. Identitas pelaporan;
4. Identitas terlapor;
5. Yang diinginkan pelapor.
6. Penelaahan.

Langkah – langkah 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 melalui media sosial;
4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah – langkah yang diperlukan untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.
5. Bahwa kegiatan penanganan pengaduan dan tindaklanjut harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari hasil penelaahan pengaduan dikategorikan/dikelompokan :

1. Berkadar pengawasan yaitu pengaduan yang :
2. Identitas pelapor jelas dan substansi laporan jelas dan logis;
3. Identitas pelapor tidak jelas namun substansi laporan logis;
4. Tidak berkadar pengawasan.

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

1. Penyaluran.

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

1. Pengarsipan.

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian dokuemn pengaduan bila sewaktu – waktu akan diperlukan.

BAB III

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 pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut:

1. KONFIRMASI DAN KLARIFIKASI.
2. Konfirmasi.

Tahap – tahap konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi terlapor;
2. Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;
3. Mengumpulkan bukti – bukti awal sebagai bahan pendukung.

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

1. Klarifikasi.

Tahap – tahap kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

1. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber – sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkairan dengan permasalahan yang diadukan;
2. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku;
3. Penjelasan/tanggapan dapat dilakukan melalui media sosial.
4. PEMBUKTIAN.

Pada pengaduan tidak langsung, setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan pembuktian untuk memperoleh bukti – bukti yang cukup relevan sehingga memperoleh bukti fisik, dan bukti dokumen, bukti lisan mengenai kebenaran permasalahannya.

Adapun langkah – langkah 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.
6. PELAPORAN.
7. 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;
8. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan tepat. Dipertanggungjawabkan dengan didukung data dan sasaran tindak lanjut;
9. Tim yang ditunjuk wajib melaporkan hasil penelitiannya kepada kepala dinas terkait untu ditindak lanjuti.

BAB IV

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 berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan.

Tata cara penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan dan aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan di DPMPTSP Provinsi Maluku Utara antara lain melalui media sosial yang tersedia sebagai sarana mempermudah pengaduan tidak langsung di DPMPTSP Provinsi Maluku Utara.

Selama bulan Juli s/d Oktober 2019 ada beberapa pengaduan masyarakat yang masuk melalui media sosial dimaksud telah diselesaikan dan ditindaklanjuti.

BAB V

PENUTUP

Demikian laporan layanan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara selama bulan Juli sampai dengan Oktober 2019.

Semoga laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat.

Sofifi, 2019

Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan

**AMRIN, S.Sos**

NIP. 19710328 200003 1 002

LAMPIRAN

Uraian Pengaduan/Saran

Bulan Juli – Oktober 2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | NO. HP/ NAMA/ALAMAT PELAPOR | URAIAN PENGADUAN | TINDAK LANJUT PENGADUAN | MEDSOS PENGADUAN |
| 1 | 0812-8410-xxxx  Senin,  29-07-2019 | * Selamat pagi, apakah surat permohonan perijinan lingkungan (amdal) bisa dilakukan secara online? Terima kasih * Untuk permohonan penilaian dokumen amdal, persyaratannya apa saja ya? Apa ada form khusus? | * Baik Bpak/Ibu. Untuk surat permohonan perijinan lingkungan (amdal) belum bisa dilakukan secara online. Namun permohonan Penerbitan Izin Lingkungan dapat di lakukan via Online/OSS. Sedangkan Permohonan Penilaian Dokumen AMDAL tidak dapat dilakukan secara online. * Form khusus tdk ada, namun bapak bisa mengikuti langkah berikut yg kami sampaikan :   1. Menghubungi pihak DLH utk berkoordinasi dan penyampaian dokumen ANDAL RKL/RPL  2. Menyampaikan permohonan penilaian dokumen ANDAL RKL RPL Ke DPMPTSP jika kategori rencana kegiatan saudara masuk dalam kategori penilaian Dokumen AMDAL  3. DPMPTSP akan menindaklanjutin surat permohonan tsbdan disampaikan ke DLH utk di laksanakan penilaian | Whatsapp |
| 2 | 0822-1374-xxxx  Rabu,  02-10-2019 | * Datang lebih awal, dan kurangi keterlambatan, karna kalian sebagai pelayan masyarakat * Jam kerja mulai dari jam berapa? | * Kami dari Pengaduan DPMPTSP Prov. Maluku Utara mengucapkan terimakasih kepada Bapak yang telah memberikan saran. Maaf atas keterlambatan pelayanan kami. Untuk bapak ketahui bahwa jam kerja kami mulai dari: Jam 08.30 s/d/ 16.00 WIT. Pada jam istirahat tetap ada pelayanan. Terimakasih | SMS |
| 3 | 0856-5740-xxxx  Sabtu,  26-10-2019 | * Mohon info, apakah Perusahaan yang saat ini sudah beroperasi harus melakukan pendaftaran ulang? * jika iya prosesnya seperti apa dan dokumen apa yang harus disiapkan | * Untuk proses lebih lanjut, kami mohon bantuan menginformasikan nama perusahaan dan bergerak dibidang apa? Terimakasih. * Untuk ijin bidang konstruksi dan pengadaan barang belum ada di PTSP. Mungkin ijin tersebut dikeluarkan oleh lembaga konstruksi. Silahkan konfirmasi ke lembaga terkait atau ke dinas PU. Terimakasih. | Whatsapp |