



DINAS
PENANAMAN
MODAL &
ptsp
Prov. Malut



GERBANG INVESTASI
One Stop Information Service For Investment



LAPORAN KONSULTASI

November 2025

BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN
PELAPORAN DPMPTSP PROV. MALUT

DAFTAR ISI

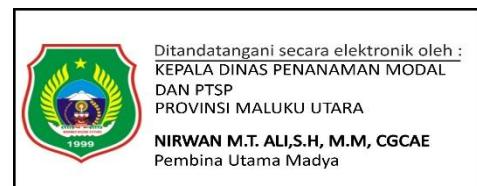
KATA PENGANTAR	i
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Kegiatan Konsutsi.....	1
C. Maksud Konsultasi	2
D. Dasar Hukum.....	2
BAB II : PENGERTIAN UMUM DAN PENYELENGGARA PUBLIK	
A. Pengertian Umum	4
B. Penyelenggara Publik.....	5
BAB III : HAK DAN KEWAJIBAN BAGI MASYARAKAT	
A. Masyarakat Berhak	6
B. Masyarakat Berkewajiban.....	6
BAB IV : PELAKSANAAN KONSULTASI 7	
BAB V : PENUTUP 11	
LAMPIRAN	12

KATA PENGANTAR

Tiada kalimat yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah Subhanahuwata'ala, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memudahkan segala proses dan penyusunan Laporan Konsultasi bulan **November tahun 2025** pada bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tepat pada waktu yang sudah ditentukan. Dalam melaksanakan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik. Bentuk pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara terdiri dari Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Maka untuk mewujudkan hal di atas selain dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, juga harus dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan PTSP agar kualitas pelayanan publik yang lebih baik dapat tercapai secara menyeluruh dan berkelanjutan, untuk itu dilakukan Konsultasi Layanan secara tidak langsung atau konsultasi secara Online.

Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan pada bulan **November tahun 2025**. Dengan adanya laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat terhadap proses perbaikan mutu pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Maluku Utara pada masa – masa yang akan datang dan dengan adanya laporan ini dapat 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, 02 Desember 2025



BAB. I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan namun, masyarakat juga acap kali enggan untuk menyampaikan apa yang menjadi kekurangan atau kendala yang dihadapi dengan berbagai alasan salah satunya biaya dan waktu yang terlalu lama untuk bisa melakukan konsultasi. Hal inilah yang kemudian menjadi sorotan pemerintah untuk melakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan publik melalui sistem layanan konsultasi. Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara meningkatkan Pelayanan baik secara langsung dengan mendatangi kantor DPMPTSP maupun tidak langsung yaitu secara online melalui publikasi media sosial.

Mengacu pada hal tersebut diatas maka perlu disusun buku bulanan Pelayanan Konsultasi dalam bentuk Pelaporan tindaklanjut di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara Tahun 2025 sebagai bahan referensi atau alat kontrol bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan pada DPMPTSP setiap bulannya.

B. Tujuan Kegiatan Konsultasi

Konsultasi/Pengelolaan Informasi bertujuan untuk Penyelenggara Pelayanan dan Masyarakat memperoleh pemahaman yang sama dan solusi atas permasalahan pengurusan perizinan yang belum dipahami, antara lain memberikan informasi yang diminta maupun memberikan solusi untuk masalah yang diberikan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sehingga memperoleh informasi yang lebih akurat serta efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Administrasi Perizinan dan Non Perizinan dimaksudkan untuk :

1. Mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi atau melakukan perizinan tanpa harus mendatangi kantor DPMPTSP.
2. Memberikan informasi yang lebih cepat dan tepat kepada masyarakat

3. Mengukur sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan terhadap masyarakat sebagai Layanan Prima.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam perbaikan mutu pelayanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan

C. Maksud Konsultasi

Maksud dilaksanakannya Layanan Konsultasi terhadap Masyarakat dalam hal Perizinan dan Non Perizinan adalah untuk mempermudah dan mempercepat tersampaiannya informasi kepada masyarakat dan menjamin hak pengguna jasa layanan sekaligus menindaklanjuti kondisi atau permasalahan pelayanan sebagai bentuk akselerasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat berjalan dengan tertib, lancar, efektif dan efisien serta memenuhi unsur – unsur kepuasan masyarakat.

D. Dasar Hukum

Berikut ini merupakan dasar hukum yang dipergunakan antara lain :

1. Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelyanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 16 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik;
4. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 17 Tahuun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Maluku Utara Nomor 49 Tahun 2019 tentang Kedudukan,

BAB.II

PENGERTIAN UMUM & PENYELENGGARA PUBLIK

A. Pengertian Umum

- 1) Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
- 2) Konsultasi online adalah pelayanan yang diberikan melalui jarak jauh dengan mengadalkan teknologi informasi seperti internet (website, media social dan aplikasi lainnya yang ada pada gadget).
- 3) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 4) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 5) Instansi Pemerintah adalah kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.
- 6) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- 7) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, secara langsung dan tidak langsung.
- 8) Peran serta masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan berdasarkan dalam rangka memecahkan masalah dan kebutuhan yang dirasakan masyarakat,

baik dalam pelayanan publik. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

- 9) Sarana dan media konsultasi adalah fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

B. Penyelenggara Publik

- a) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- b) Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Pelaksanaan pelayanan,
 - b. Pengelolaan pengaduan masyarakat,
 - c. Pengelolaan informasi,
 - d. Pengawasan Internal,
 - e. Penyuluhan kepada masyarakat,
 - f. Pelayanan konsultasi.
- c) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

BAB. III

HAK DAN KEWAJIBAN BAGI MASYARAKAT

A. Masyarakat berhak antara lain :

- a) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c) Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan;
- e) Memberitahukan kepada pelaksana/penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman;
- g) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayana kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
- h) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;

B. Masyarakat berkewajiban yaitu :

- a) Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b) Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- c) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

BAB. IV

PELAKSANAAN KONSULTASI

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini tampak dari sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai macam jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cederung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna publik.

Pelaksanaan Konsultasi Perizinan melibatkan proses dimana perusahaan atau individu mencari bantuan dari konsultan perizinan untuk memahami, menyiapkan dan mengurus berbagai jenis izin yang diperlukan untuk kegiatan bisnis atau proyek tertentu dengan melakukan konsultasi individu atau perusahaan yang lebih baik tentang situasi yang dihadapi, mendapatkan solusi yang tepat, dan meningkatkan kinerja atau pengambilan keputusan. Konsultasi juga dapat membantu dalam mengatasi hambatan atau kesulitan yang dihadapi dan merencakan langkah-langkah kedepan yang lebih efektif .

Konsultasi Perizinan di DPMPTSP Maluku Utara melibatkan berbagai hal seperti :

1. Mendapatkan informasi terkait jenis perizinan yang diperlukan untuk kegiatan tertentu
 2. Memahami prosedur aplikasi perizinan yang berlaku di Provinsi Maluku Utara
 3. Mendapatkan panduan tentang dokumen yang diperlukan untuk pengurusan perizinan
 4. Klasifikasi terkait aturan atau persyaratan perizinan yang mungkin membingungkan
 5. Memperoleh informasi tentang waktu yang diperlukan untuk mendapatkan perizinan
 6. Mendapatkan bantuan dalam menavigasi sistem perizinan di Provinsi Maluku Utara
- Dengan melakukan konsultasi Perizinan di DPMPTSP Maluku Utara. Individu atau Perusahaan dapat memastikan bahwa mereka mengikuti prosedur yang benar, mempercepat proses perizinan dan meminimalkan resiko.

Pelaksanakan Konsultasi membuka ruang bagi pemohon, warga, pelaku usaha, yang masih memerlukan hal-hal yang dikonsultasikan untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan izin dan non izin dari penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan. Konsultasi dilakukan melalui dua cara, secara *online* dan *offline*.

4.1 Tatacara Konsultasi secara langsung (*Offline*) :

- a. Pemohon datang ke kantor PTSP Provinsi Maluku Utara;
- b. Mengambil Nomor antrian dan menuju loket Konsultasi;
- c. Menyampaikan konsultasi secara langsung ke *Front Office* konsultasi;
- d. Apabila konsultasi bisa dijawab langsung maka *Front Office* akan memberikan jawaban atas hal yang dikonsultasikan ke pemohon secara langsung dan jika konsultasi tersebut berkaitan dengan masalah teknis maka *front office* akan melaporkan ke *back office*;
- e. *Back Office* akan menghubungi OPD teknis terkait;
- f. Perwakilan dari OPD teknis akan menjelaskan ke pemohon dengan didampingi oleh *Front Office* loket konsultasi;
- g. *Front Office* konsultasi melakukan pencatatan dan pelaporan hasil ke bidang pengaduan;
- h. Kepala Bidang Pengaduan melakukan pemantauan dan Evaluasi Pengelolaan Konsultasi serta melaporkannya ke kepala dinas.

4.1 Tatacara Konsultasi secara tidak langsung (*online*)

- a. Konsultasi secara *online* dapat diakses melalui E-mail dan Media Sosial berikut tatacara nya :
 1. E-mail : sipengadu.ptsp.malut@gmail.com
 - a. Pemohon mengirim email ke alamat email dengan subjek “KONSULTASI”
 - b. Dalam email berisi data diri dan penjelasan singkat mengenai informasi yang di inginkan

2. SMS/WA : 08114333090

Pemohon mengirim sms ataupun WA ke nomor diatas dengan berisi data diri dan menjelaskan singkat mengenai informasi yang diinginkan

3. IG/FB : sipengadu.ptsp.malut

Pemohon melalukan *Direct Message* (DM) melalui FB maupun IG dengan berisi data diri dan menjelaskan informasi yang diinginkan

4. Twitter : @sipengadu_ptsp

Pemohon melalukan *Direct Message* (DM) melalui *Twitter* dengan berisi data diri dan menjelaskan informasi yang diinginkan.

b. Setelah Operator menerima konsultasi melalui *online*, operator menyampaikan ke *back office* untuk Menelaah, Mengklasifikasikan dan Memperioritaskan Penyelesaian dari hal yang dikonsultasikan oleh pemohon.

c. Apabila konsultasi pemohon tidak menjadi kewenangan PTSP maka *Back Office* meneruskan ke perangkat daerah terkait (OPD Teknis).

d. Setelah mendapatkan informasi maka *Back Office* menyerahkan tanggapan aduan tersebut ke Operator

e. Operator menyampaikan informasi dan tanggapan kepada pemohon atau pihak terkait.

f. Operator melakukan pencatatan dan pelaporan hasil ke bidang pengaduan.

g. Kepala Bidang Pengaduan melakukan pemantauan dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan.

Penyelenggaraan Layanan Perizinan dan Non Perizinan telah dilakukan secara elektronik melalui *Aplikasi Online Single Submission* (OSS) yang bisa diakses melalui alamat website www.oss.go.id dan aplikasi lainnya seperti <https://sisuperdoko.malutprov.go.id/new>.

Pada dasarnya Sistem ini merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh layanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, bahwa setiap Pelaku Usaha wajib

melakukan penginputan sendiri izin usahanya yang terdiri dari Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha berdasarkan nilai investasi dan jenis usaha melalui Sistem OSS dan perizinan untuk kegiatan usaha ini paling lambat diterbitkan selama 1 (Satu) hari kerja dengan persyaratan lengkap dan benar. Namun, jika Pelaku Usaha mengalami kesulitan dalam penginputan data perizinan melalui Sistem OSS atau Sisuperdoko maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu siap membantu Pelaku Usaha untuk memproses izin nya baik secara langsung maupun tidak langsung (*Offline dan Online*).

Layanan Pembantuan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung tidak dipungut biaya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara memiliki kewajiban untuk melaksanakan sosialisasi, konsultasi dan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan perizinan dan nonperizinan yang pengelolaannya menjadi tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provini Maluku Utara serta berkomitmen untuk menangani seluruh konsultasi masyarakat yang masuk ke semua saluran konsultasi yang ada. Secara umum, layanan konsultasi perizinan yang masuk pada bulan Desember sangat minim hal ini diakibatkan dari kurangnya sosialisasi informasi media pelayanan konsultasi jarak jauh atau Konsultasi Online. Layanan konsultasi secara online dapat dilihat pada lampiran laporan ini.

BAB. V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

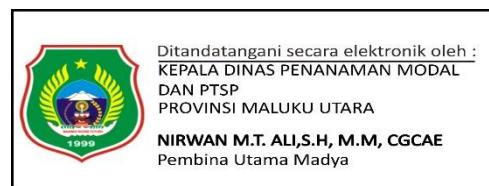
Berdasarkan hasil pendataan konsultasi yang masuk dari Pemohon / Pelaku Usaha pada bulan November 2025 berjumlah 4 konsultasi yang dilakukan secara offline atau mendatangi langsung kantor DPMPTSP sebagaimana data terlampir sedangkan melalui online nomor whatsapp / Medsoc Nihil.

Peningkatan layanan publik kepada masyarakat atau pelaku usaha harus terus ditingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala baik melalui konsultasi maupun pengaduan yang masuk secara langsung melalui media publikasi seperti Whatsapp, SMS, Email, Website dan Kotak Pengaduan.

5.2 SARAN

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan penanganan pengaduan perizinan di DPMPTSP Provinsi Maluku Utara. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Selain itu diharapkan pelaksanaan layanan publik yang diberikan terus ditingkatkan dan dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan kepada masyarakat /pelaku usaha agar peningkatan dan perbaikan pelayanan publik melalui sistem layanan konsultasi lebih efektif.

Sofifi, 02 Desember 2025



LAMPIRAN

URAIAN KONSULTASI ONLINE BULAN NOVEMBER 2025

NO	TANGGA L/BULAN /TAHUN	NAMA /ALAMAT	NAMA AKUN / NOMOR KONTAK	URAIAN KONSULTASI	TINDAKLANJUT KONSULTASI	WAKTU	KET.
1.	-	-	-	-	-	-	Nihil
2.	-	-	-	-	-	-	Nihil

URAIAN KONSULTASI OFFLINE BULAN NOVEMBER2025

NO.	TANGGA L/BULAN/ TAHUN	NAMA /ALAMAT	NOMOR KONTAK	URAIAN KONSULTASI	TINDAKLANJUT KONSULTASI	WAKTU	KETERANGAN
1.	17 Nov 2025	Siti Nafisa Kodobo	0821 3388 4703	Izin Sekolah	Didampingi dalam pemenuhan berkas persyaratan	15 menit	-
2.	20 Nov 2025	Nurhasanah	0813 5575 6257	Konsultasi Izin Galian C	Dilakukan Pendampingan sesuai dengan prosedur	45 menit	-
3.	20 Nov 2025	RyanDikha Septiant .S	0823 4487 3334	Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan	Sudah diarahkan dengan baik	25 menit	-
4.	26 Nov 2025	Bilhadly	0821 8740 5005	Izin Usaha Billiard	Dilakukan Pendampingan sesuai dengan prosedur	20 menit	-

Lampiran II

Dokumentasi Konsultasi Offline Bulan November 2025

