

## **BAB. I.**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang.**

Instansi Pemerintah memiliki kewajiban dan pertanggung jawaban 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. Dengan 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. Sehubungan dengan hal tersebut dipandang perlu adanya Buku laporan bulanan tindaklanjut Pengaduan dalam bentuk Pelaporan tindak lanjut pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara Tahun 2022. Penangan pengaduan dilaksanakan sesuai prosedur yang berdasarkan prinsip-prinsip penanganan pengaduan dan pengawasan.

#### **B. Dasar Hukum**

- 1). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 2). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- 3). Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi Nomor 20 tahun 2001 tentang perubahan undang – undang No 31 Tahun 1999.
- 4). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 68 Tahun 1999 tentang cara pelaksanaan peran masyarakat dalam penyelenggara Negara.
- 5). Peraturan Presiden (PERPRES) Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 6). Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Maluku Utara;
- 7). 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.

### C. Maksud dan Tujuan

Sebagai berikut Buku laporan pengaduan ini dibuat dengan maksud sebagai bentuk laporan ***setiap 1 (satu) bulan sekali*** dalam Tindaklanjut Penanganan Pengaduan di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara Tahun 2022. Dengan adanya laporan bulanan 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.

#### A. Sasaran.

1. terselesainya penanganan pengaduan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku.
2. terciptanya kordinasi antar instansi pemerintah yang baik dalam penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat.

Menumbuh kembang partisipas imasyarakat secara tertib dan bertanggung jawab didalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah.

#### B. 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). **Obyekfitas.**

Bahwa penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti.

##### 2). **Koordinasi.**

Bahwa kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama, baik antar pejabat yang berwenang, sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

##### 3). **Efektifitas dan Efisiensi.**

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

##### 4). **Akuntabilitas.**

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

##### 5). **Transparan.**

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

6). **Adil.**

Dalam menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat.

## BAB. II

### PELAYANAN PENGADUAN

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausaha oleh petugas pelayanan pengaduan, dengan tahapan sebagai berikut :

#### A. Pencatatan.

- 1). Data surat pengaduan.
- 2). Identitas pelaporan.
- 3). Indentitas terlapor.
- 4). Lokasi kasus.
- 5). Yang diinginkan pelapor.

#### B. Penelaahan.

Langka–langka 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,
- 4) Merumuskan rencana penanganan atau langka–langka yang diperlukan untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Dari hasil penelaahan pengaduan dikategorikan/dikelompokkan :

#### 1. *Berkadar pengawasan yaitu pengaduan yang :*

- a) Identitas pelapor jelas dan substansi laporan jelas dan logis.
- b) Identitas pelapor tidak jelas namun substansi laporan logis.
- c) Tidak berkadar pengawasan.

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

#### 2. *Penyaluran.*

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

#### 3. *Pengarsipan.*

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian dokumen 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 pembuktiaan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut :

#### A. Konfirmasi dan Klarifikasi.

##### 1. Konfirmasi.

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a) Mengidentifikasi terlapor,
- b) Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan,
- c) Mengumpulkan bukti – bukti awal sebagai bahan pendukung.

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

##### 2. Klarifikasi.

Tahap-tahap kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

- a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan .
- b. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Penjelasan/tanggapan dapat dilakukan melalui media massa, surat dinas, media elektronik dan media massa lainnya.

#### B. Pembuktian.

Surat – surat pengaduan setelah melalui tahapan penelaan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan pembuktiaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup relevan sehingga memperoleh bukti fisik, dan bukti dokumen, bukti lisan mengenai kebenaran permasalahannya.

Adapun langkah-langka 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.

C. Pelaporan

1. 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 Provinsi Maluku Utara
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan tepat. Dipertanggungjawabkan dengan didukung data dan saran tindak lanjut.
3. Tim yang ditunjuk wajib melaporkan hasil penelitiannya kepada kepala Dinas terkait untuk 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 berkesenambungan 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 ; Kotak Pengaduan, Pengaduan langsung, Website, Email, Facebook, Twitter, WhatsApp, SMS dan Instagram* sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat di DPMPTSP Provinsi Maluku Utara. **Selama Bulan Januari Tahun 2022** tidak ada pengaduan masyarakat yang masuk untuk diselesaikan dan ditindaklanjuti.

**BAB. V**  
**P E N U T U P**

Demikian laporan bulanan tindaklanjut pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara selama **Bulan Januari Tahun 2022**. Semoga laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara.

***Soffi, 01 Pebruari 2022.***

Kepala Bidang Pengaduan,  
Kebijakan dan Pelaporan



**A m r i n, S.Sos**

Nip.19710328 20003 1 002

**URAIAN LAPORAN PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN/SARAN  
UNTUK BULAN JANUARI TAHUN 2022**

<b>NO</b>	<b>TGL/BLN/THN</b>	<b>NAMA/ALAMAT PELAPOR</b>	<b>URAIAN PENGADUAN</b>	<b>TINDAKLANJUT PENGADUAN</b>
1.	Januari 2022	-	-	-

**Sofifi, 01 Januari 2022.**

Kepala Bidang Pengaduan,  
Kebijakan dan Pelaporan,



**Amrin, S.Sos**

Nip.19710328 20003 1 002

LAMPIRAN

REKAPITULASI **BULAN JANUARI** TINDAKLANJUT PENANGANAN PENGADUAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI MALUKU UTARA  
TAHUN 2022

NO	TGL / BLN/THN	NAMA/ALAMAT PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	TINDAKLANJUT PENGADUAN	TANGGAL BALASAN TINDAKLANJUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
1.	Januari 2022	-Nih:l-	-Nih:l-	-Nih:l-	-Nih:l-	-Nih:l-

Soff, 01 Pebruari 2022.

Ke pa la B i d a ng P e n g a d u a n ,  
K e b j a k a n dan P e l a p o r a n

A M R I N . S S o s

Np. 19710328 20003 1 002