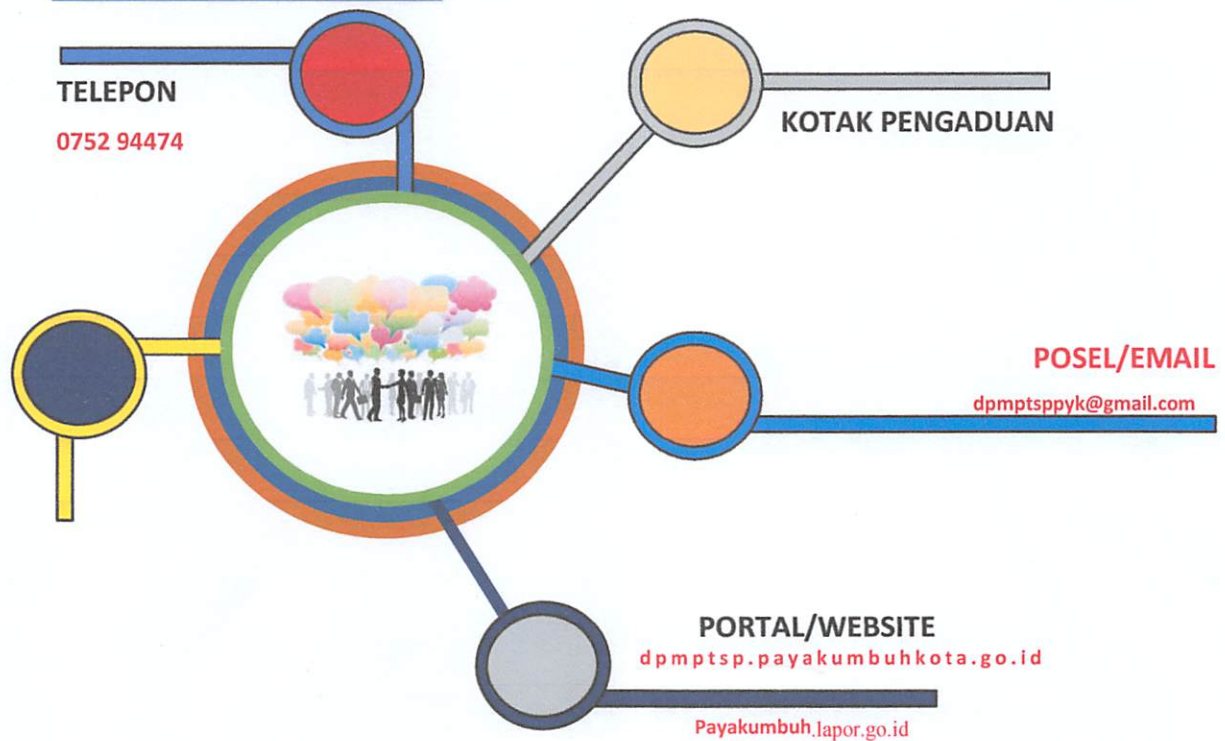




DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAYAKUMBUH

LAPORAN

SEMESTER I



TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat hidayah-Nya. Buku laporan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh telah dapat diselesaikan. Laporan Pengaduan Masyarakat ini dibuat sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan.

Sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan publik yang telah mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4), yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap kerangka Sistem informasi pelayanan publik.

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. Kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi data, penyajian penulisan laporan, maupun dalam bentuk kontribusi lain, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Payakumbuh, Juni 2021

KEPALA DPMPTSP,



Drs. HARMAYUNIS, M.Si
Pembina Utama Madya (IV/c)
NIP. 19620620 198210 1002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
C. RUANG LINGKUP	4
BAB II DASAR HUKUM, SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN	
A. DASAR HUKUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	5
B. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN MASYARAKAT	6
C. MEKANISME PENGADUAN	8
BAB III PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	
A. DATA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENYELESAINYA	10
B. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN MEDIA YANG DIGUNAKAN.....	11
C. MEDIA-MEDIA YANG DIGUNAKAN.....	12
BAB IV PENUTUP	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

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

Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran

nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

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.

Menyikapi harapan, tuntutan dan juga untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya Kota Payakumbuh, maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh untuk memberikan pelayanan administratif perijinan yang berkualitas. Adapun tujuan dari pembentukan DPMPSTP adalah dalam rangka mewujudkan Perangkat Daerah yang memberikan “Pelayanan yang Prima” dimana prinsip Pelayanan yang Prima tersebut dapat melaksanakan berbagai jenis pelayanan perijinan / non perijinan secara terpadu pada satu pintu, transparan dalam hal persyaratan, mekanisme, biaya dan waktu serta memungkinkan pelayanan perijinan secara paralel.

Untuk itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh dalam meningkatkan Pelayanan publik maka dikembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan pengaduan dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan dengan berdasar keprofesional, persamaan, keterbukaan, akuntabilitas, dan kecepatan.

B. 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 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 rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

C. 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

DASAR HUKUM, SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN

A. DASAR HUKUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam pasal 8 ayat 2 UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi : 1) Pelaksanaan pelayanan, 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat, 3) pengelolaan informasi, 4) Pengawasan internal , 5) Penyuluhan kepada masyarakat , 6) Pelayanan konsultasi. Mengacu kepada amanat UU 25 tahun 2009 tersebut, pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya seperti control sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan yang perlu dilakukan dalam bentuk pengaduan masyarakat.

Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai control sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa membangun pikiran, saran, gagasan atau keluhan / pengaduan yang bersifat pembangunan.

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh adalah :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 66 Tahun 2018 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan pengaduan pada DPMPTSP
- Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 71 Tahun 2020 Tentang diagram alur/prosedur penanganan pengaduan masyarakat mengenai perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik

B. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN MASYARAKAT

Sarana dan Prasarana Pengaduan yang digunakan adalah :

- Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas pengelola pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Melalui surat/kotak saran dan pengaduan yang dialamatkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.
- Media massa , baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Kota Payakumbuh
- Website www.dpmptsp.payakumbuhkota.go.id
- Website www.payakumbuh.lapor.go.id
- Email : dpmptsp.pyk@gmail.com
- Saluran langsung pada telepon kantor (0752)94474

C. MEKANISME PENGADUAN

Adapun mekanisme pengaduan pada DPMPTSP Kota Payakumbuh dapat dilakukan sebagai berikut :

- Penanganan pengaduan yang datang secara langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh melalui petugas informasi dan pengaduan
- Penanganan Pengaduan Tidak Langsung melalui Telepon kantor, , Kotak pengaduan, Surat, Email, Website, penerima pelayanan pengaduan wajib memberikan identitas yang jelas yang meliputi nama, alamat, nomor KTP dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan serta menyampaikan lokasi/tempat /masalah yang diadukan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dapat digambarkan dalam Flowchat berikut :

Pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan terbagi ke dalam 3 tahap yaitu:

1. Pra perijinan , dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat belum masuk dalam ranah perijinan
2. Proses perijinan , di mana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sudah dalam proses perijinan
3. Pasca perijinan , dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sudah memiliki ijin

Tahapan dalam penanganan pengaduan masyarakat tersebut digambarkan:

Pra perijinan	Proses perijinan	Paksa perijinan
Pengaduan yang disampaikan kpd SKPD teknis ↕ DPMPTSP sebagai Anggota Tim	Pengaduan disampaikan kepada DPMPTSP ↕ Sebagai salah satu dasar untuk menolak/ menerbitkan ↕ DPMPTSP sebagai SKPD terkait	Apabila terjadi pelanggaran terhadap ijin yang telah terbit pengaduan disampaikan kepada Sat Pol PP ↕ DPMPTSP sebagai anggota TIM

BAB
III
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

A. DATA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENYELESAINYA

Sejak berdirinya DPMPTSP Kota Payakumbuh pelayanan sarana informasi dan pengaduan siap untuk memberikan kepada masyarakat pro aktif dalam memberikan masukan, kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan yang disediakan. Dalam hal ini dapat berdampak positif dan memberikan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Adapun pengaduan masyarakat semester I dari Januari - Juni 2021, dengan data rekapitulasi pengaduan sebagai berikut :

Rekapitulasi
Daftar
Pengaduan Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan layanan
Bulan Januari – Juli
2020

Jumlah Penanganan
Pengaduan Langsung

NO	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	TINDAK LANJUT PENGADUAN
1	Pemohon mengajukan izin CV dengan membawa persyaratan yang tidak lengkap.	18 Januari 2021	Pemohon harus melengkapi dokumen persyaratan jika mengajukan izin.petugas menjelelaksan sesuai dengan SOP penerimaan berkas yang dapat diproses , pemohon mengerti dan akan melengkapai kelengkapan persyaratan
2	Pemohon mengaku sudah melakukan pembuatan/pengurusan izin OSS dengan orang kepercayaan yang punya teman di PTSP	27 Januari 2021	ketika pemohon datang ke PTSP Payakumbuh, tim F.O mencoba membuat akun dengan KTP pemohon, alhasil bisa. Ternyata pemohon ini belum memiliki akun sama sekali. Dicurigai pemohon

	Bengkulu. Berdasarkan informasi beliau orang yang dipercaya tersebut mengatakan tidak perlu urus berkas-berkas manual (S.K.U, izin tetangga, izin kelurahan, dll) karena sudah diinput di OSS, tunggu konfirmasi ke email saja. setelah ditunggu beberapa hari belum ada berita/ email yang diterima. Sehingga pemohon mendatangi DPMPTSP Kota Payakumbuh		tersebut mungkin berurusan dengan calo. Setelah dijelaskan beliau paham dan menerima penjelasan petugas. beliau juga mau melengkapi persyaratan untuk izin usahanya.pemenuhan persyaratan dasar tetap dilakukan sebab usaha yang akan dikelola oleh pemohon harus mewajibkan dokumen lingkungan (SPPL), dan mengharapakan pada pelaku usaha agar apabila ingin mengajukan usaha sebaiknya datang langsung ke DPMPTSP atau lewat telepon layanan dpmptsp tidak usah melalui perantara
4	Barcode NIB tidak dibaca waktu discan oleh pihak yang mengadakan tender. Sehingga pemilik kembali ke PTSP.	19 Mei 2021	Setelah dilakukan koordinasi dengan helpdesk OSS, untuk scan NIB menggunakan aplikasi scan OSS yang di dibuat oleh BKPM yang dapat di undug di playstore

Jumlah Pengaduan yang
ditindak lanjuti dengan
Perangkat Daerah Lain/
Forkopinda

NO	JENIS PENGADUAN	WAKTU PENANGANAN	TINDAK LANJUT PENGADUAN
1	Keberatan Masyarakat Padangdata tanahmati berkaitan dengan operasional bro cafe dan karaoke family yang melebihi jam operasional yang ditujukan kepada dpmptsp dengan surat pernyataan tertanggal 9 Februari 2021	24 Februari 2021	• DPMPTSP bersama OPD terkait beserta jajaran muspida kapolres dan dandim telah mengadakan pertemuan di balikota payakumbuh pada tanggal 24 Februari 2021 • Meminta keterangan dari pelapor dan terlapor • Didapatkan kesimpulan bahwa terlapor mengakui bahwa operasional usahanya beberapa kali melebihi batas waktu yang ditentukan • DPMPTSP menindaklanjuti dengan pemberian SP 1

			(Surat Peringatan Pertama) kepada Pelaku Usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku tertanggal 1 Maret 2021
2	Pengaduan Masyarakat padangdata tanah mati terkait usaha operasional bro cafe dan karaoke family yang tidak mematuhi Pemberian Surat Peringatan Pertama dari Dinas Terkait dengan masihnya pelaku usaha beroperasi melebihi batas waktu yang ditentukan dalam perizinan	12 April 2021	• DPMPTSP bersama OPD terkait beserta jajaran muspida Walikota, kapolres dan dandim telah mengadakan pertemuan di balikota payakumbuh pada tanggal 12 Februari 2021 di ruang rapat aula randang • Meminta keterangan dari pelapor dan terlapor • Didapatkan kesimpulan bahwa terlapor mengakui bahwa operasional usahanya masih melanggar jam operaional dan mengabaikan SP 1 dari DPMPTSP • DPMPTSP menindaklanjuti dengan pemberian SP 2 (Surat Peringatan Kedua) kepada Pelaku Usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku tertanggal 13 April 2021, apabila pelaku tidak mengindahkan izin akan dicabut

BAB IV

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh 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 Buku laporan Pengaduan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh ini kami buat sebagai sebuah keharusan bagi Kami untuk melaporkan apa yang telah kami kerjakan dengan tujuan untuk dijadikan sebagai informasi terkait Menitoring dan evaluasi pelayanan perizinan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami tunjukkan kepada Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian buku laporan pengaduan Masyarakat.

KEPALA DPMPTSP,



Drs. HARMAYUNIS
Pembina Utama Madya /IV.c
NIP. 19620620 198210 1002