



**PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN UTARA**

LAPORAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

TAHUN 2022

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara tahun 2022.

Bahwa Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan dokumen implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Untuk mendapatkan gambaran secara komprehensif mengenai Jumlah Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti Bidang Kajian Kebijakan dan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara tahun 2022, yang masuk melalui mekanisme Pengaduan langsung dan tidak langsung.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Tanjung Selor, Desember 2022
KEPALA DINAS,



Ir. Ferry Ferdinand.B, ST,MT
NIP. 19680421 200112 1 002

DAFTAR ISI

Bab I PENDAHULUAN

Latar Belakang.....	1
Maksud Dan Tujuan.....	1
Dasar Hukum Kelembagaan dan Pelaksanaan Pelayanan	1

Bab II MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Tim Pelaksana	2
Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan.....	2
Kewajiban Pengelola Pengaduan	3
Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.....	4

Bab III HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

	5
--	---

Bab IV PENUTUP

	6
--	---

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara dalam upaya pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara sebagai Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan perizinan, terus melaksanakan terobosan dalam meningkatkan pelayanan, keseriusan ini ditunjukkan dengan pengembangan aplikasi Sistem Perizinan Online Kalimantan Utara (PESONA) sehingga memudahkan masyarakat dalam memproses izinnya.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dibutuhkan peran serta masyarakat dalam berkontribusi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat sehingga pelaksanaan dapat lebih meningkatkan kinerjanya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud disusun laporan penanganan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai wujud pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Tim Penanganan Pengaduann Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan utara dalam melayani masyarakat yang mengalami kendala/hambatan saat melakukan proses layanan perizinan dan non perizinan.

Adapun tujuan penyusunan pengelolaan penanganan pengaduan pelayanan publik ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan pelayanan publik yang dilakukan oleh Tim pengelolaan pengaduan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindaklanjut pengaduan.

1.3 Dasar Hukum Kelembagaan dan Pelaksanaan Pelayanan

DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam memproses permohonan penerbitan surat izin atau rekomendasi di dukung dengan peraturan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 03 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara Nomor 900/002.1/DPMPTSP/IV/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

2.1 Tim Pelaksana

Tim pelaksana pengelolaan penanganan pengaduan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Pelaksana Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara Nomor : 072/002.1/DPMPTSP.IV/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2022

2.2 Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan

Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Informasi yang disampaikan, baik perorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Provinsi Kalimantan utara yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai.

Adapun bentuk pengaduan perizinan dan non perizinan merupakan penyampaian aduan atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung adalah masyarakat atau pelaku usaha datang langsung ke pusat informasi dan pengaduan (Helpdesk) yang tersedia pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara menyampaikan langsung keluhan, hambatan dan ketidakpuasan saat melakukan kepengurusan perizinan dan non perizinan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, baik secara lisan atau dengan mengisi form pengaduan.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung adalah pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat atau pelaku usaha melalui Kotak Pengaduan atau media elektronik seperti : Telepon, SMS, Whatsapp, Website dan email dan lainnya.

2.3 Kewajiban Pengelola Pengaduan

Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta

menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan. Adapun pengelola wajib memberikan pengaduan dengan:

- a. Empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan
- b. Cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya
- c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- d. Memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani
- e. Mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan
- f. Memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

2.4 Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelaolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengelola penanganan pengaduan pelayanan publik wajib melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kalimantan Utara telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pemohon Izin. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kalimantan Utara telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pemohon izin, serta mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pemohon izin.

Laporan pengaduan yang disampaikan oleh pemohon izin akan kami tindaklanjuti secepat mungkin dengan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan pencatatan serta memberi tanggapan kepada pengadu. Jika pengaduan disampaikan terkait dengan pertimbangan teknis (Pertek) yang menjadi wewenang OPD teknis, penyaluran pengaduan akan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Adapun berbagai macam pengaduan yang diajukan oleh pemohon izin di tahun 2022 dengan masing-masing sector dan sudah ditindaklanjuti pada form tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintuprovinsi kalimantan utara tahun 2023

FORM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2023

NO	NAMA PELAPOR & NAMA PERUSAHAAN	TANGGAL PENGADUAN	MEDIA	LOKASI/JENIS USAHA	PERMASALAHAN	TANGGAPAN TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Y.Rahmanto PT. INHUTANI II	21 Maret 2022 Pkl. 11.00	Pesona	Sei Tebu	Perihal Ijin yang lambat di proses tentang pengurusan Ijin Trase Koridor PT INHUTANI II Unit Sei Tubu Di Kantor Dinas Kehutanan Dan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara	Proses ijin melibatkan beberapa OPD Teknis untuk melakukan peninjauan lapangan oleh tim teknis sampai dengan surat ijin dapat dikeluarkan dari DPMPTSP Prov. Kaltara	Sudah ditindaklanjuti Pada Tanggal 24 Maret 2022
2.	Jiar Hadi PT. Binai Putra Perkasa	28 Mei 2022 Pkl. 10.23	Email	Kalimantan Utara	Sertifikat standart usaha lambat dalam proses verifikasi	Proses verifikasi sertifikat standart usaha pada aplikasi OSS disesuaikan dengan jenis izin yang diajukan termasuk dalam sektor apa dan selanjutnya ditangani oleh tim teknis yang berwenang dalam pengurusan izin tersebut, setelah dari tim teknis	Sudah ditindaklanjuti Pada Tanggal 31 Mei 2022

						apabila menjadi wewenang dari DPMPTSP Prov.Kaltara maka akan diajukan ke Bidang Perizinan untuk ditindaklanjuti	
3.	Kahar Muhtar	29 Juli 2022	SP4N LAPOR	Kabupaten Nunukan	Lahan masyarakat di HGU kan perusahaan tanpa pemberitahuan sebelumnya, sementara masyarakat setempat sudah membuka lahan tersebut sejak tahun 2004 dengan legalitas izin garab dan pada tahun 2020 PT. SIL SIP dapat sertifikat HGU	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 Pasal 24 ayat (1) Pemberian hak guna usaha sebagaimana dimaksud pada Pasal 23 wajib didaftarkan pada Kantor Pertanahan. Asumsinya tindaklanjut permasalahan ini menjadi wewenang dan tanggung jawab Instansi/OPD pada Kabupaten/Kota setempat	Sudah diverifikasi pada SP4N Lapor kepada Instansi berwenang pada tanggal 01 Agustus 2022
4.	AMSIR NIB. 2104220005788	13 Oktober 2022	WhatssApp	Tarakan	Mendapat kendala dalam menemukan Kode KBLI untuk Pukat Hela (OSS)	Proses pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh Bidang Perizinan melalui FO, dimana KBLI Nelayan Pukat Hela Kode 3112	Ditindaklanjuti Tanggal 13 Oktober 2022 Pukul 14.30

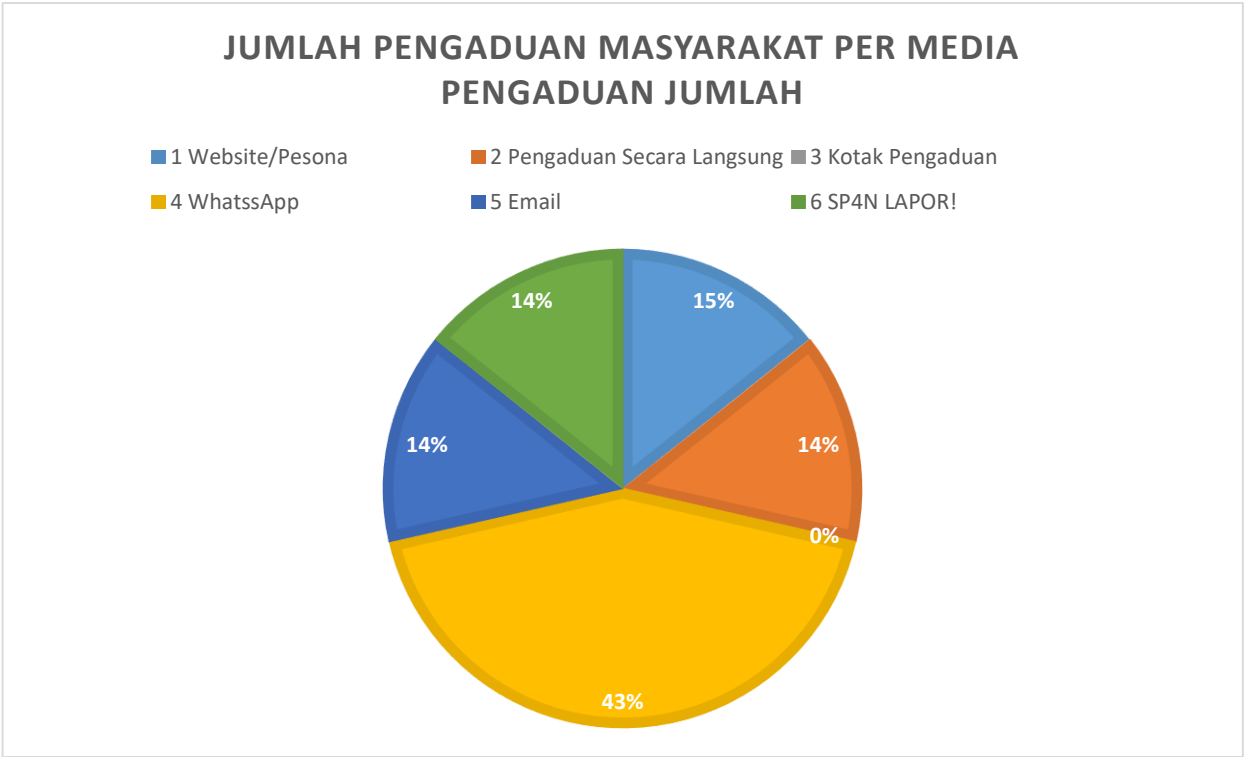
5.	FREDY (PT.PANGAN NUSANTARA JAYA)	02 Nopember 2022	WhatssApp	Kalimantan Utara	Keterlambatan izin Rekom Pemasukan Daging Dan Produk Olahan Asal Hewan	Petugas telah menindaklanjuti dengan menjelaskan kepada pemohon persyaratan yang harus dilengkapi	Sudah ditindaklanjuti Pada Tanggal 31 Mei 2022
6.	MASYHUR RIVAI (KARAOKE VALENTINO)	12 Desember 2022	Form Pengaduan	Tanjung Selor	Keterlambatan proses perizinan, verifikasi berkas oleh Tim Teknis Dinas Pariwisata Prov.Kaltara	Mengundang rapat Tim Teknis Dinas Pariwisata Prov.Kaltara bersama Tim Teknis DPMPTSP membahas dan mencari solusi untuk segera ditindaklanjuti	Sesuai BA Pengaduan yang ditandatangani kedua belah pihak akan diselesaikan

							paling lambat 7 hari sejak BA ditandatangani
7.	LESTARI JAYA NIB. 220003652794	28 Desember 2022	WhatssApp	Kabupaten Tana Tidung	Mengalami Kendala/Hambatan dalam mengupload dokumen di OSS	Petugas telah menindaklanjuti, pengadu dihubungi Front Office (FO) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan untuk dibimbing dalam mengupload dokumen di OSS.	Sudah ditindaklanjuti tanggal 28 Desember 2022 Pukul 10.30

Tabel 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan

NO	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1	Website/Pesona	1
2	Pengaduan Secara Langsung	1
3	Kotak Pengaduan	0
4	WhatssApp	3
5	Email	1
6	SP4N LAPOR!	1
JUMLAH		

Gambar Diagram 1
Pengaduan Masyarakat per saluran media pengaduan



BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari tahun 2021 s.d. bulan Juli tahun 2022, antara lain :

1. Masih banyaknya pemohon izin yang belum paham terhadap Teknologi Informasi;
2. Hasil telaah Substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP
3. Masih banyaknya laporan yang dikelola oleh masing-masing OPD Teknis dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain:

1. Melakukan pendampingan dan berbantuan terkait Teknologi Informasi
2. Melakukan pelayanan jemput bola kepada masyarakat;
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan Perizinan dan Non Perizinan ke Kabupaten / Kota lain
4. Terus melakukan monitoring berkala untuk mendisiplinkan penyampaian informasi berkala dan informasi lain guna mendukung keterbukaan informasi ke masyarakat

Laporan pengaduan pelayanan publik yang masuk segera ditindaklanjuti oleh tim penanganan pengaduan agar kedepannya penyelenggara pelayanan publik semakin baik dan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, yaitu masyarakat puas dengan layanan yang diterima dan semakin mengerti bahwa setiap proses penerbitan izin pasti ada konsekuensi yang harus diterima masyarakat, sebagai warga Negara yang baik dan taat pada aturan dan ketentuan yang berlaku. Layanan informasi perlu ditingkatkan terus agar masyarakat sadar dan mengerti bahwa setiap usaha atau kegiatan yang dilakukan wajib dilengkapi dengan Izin Resmi yang diterbitkan oleh Aplikasi OSS melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara agar usaha tersebut dinyatakan resmi sesuai ketentuan yang berlaku.

BAB IV

PENUTUP

Dari hasil monitoring penanganan pengaduan pelayanan publik selama tahun 2022 ditemui adanya aduan dan konsultasi pelayanan publik yang masuk sebanyak 6 (enam) pengaduan langsung dan tidak langsung. dimana media pengaduan yang digunakan Email, WhatsApp dan Form Pengaduan yang tersedia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara.

Penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta Front Office yang sudah mendapat pelatihan/bimtek Exelent Service. Informasi pengaduan (Help Desk) yang memuat nomor telepon dan lain-lain bagi masyarakat sebagai pelaku usaha dipublikasikan melalui media website, Instagram dan Facebook. Hal ini dilakukan untuk membuka ruang publik pengaduan bagi masyarakat sehingga mudah menyampaikan kendala dan hambatan dalam melakukan proses perizinan dan non perizinan.

Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan publik ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan oleh tim pengelolaan pengaduan ditahun depan.

**DOKUMENTASI LAYANAN PENANGANAN PEGADUAN
PELAYANAN PUBLIK**

**Mekanisme Pengaduan Langsung
dengan mengisi Form Pengaduan**



@<https://dpmptsp.kaltaraprov.go.id/>

**Rapat Penyelesaian Penanganan
Pengaduan Pelayanan Publik**



@<https://dpmptsp.kaltaraprov.go.id/>