

SEMESTER II
TAHUN 2023



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

PADA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG
JALAN NGURAH RAI NOMOR 72 SINGARAJA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat perkenanNya maka penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester II Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu pelayanan publik oleh aparat pemerintah yang harus dikelola dengan baik. Berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui saluran pengaduan yang telah ada dapat tertangani dengan baik, sehingga tidak memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku Penyelenggara Pelayanan Publik di bidang Penanaman Modal dan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang terkait dengan Penanaman Modal pada tahun 2023 telah melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap berbagai keluhan dan atau ketidakpuasan dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. Berdasarkan pengaduan yang diterima, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Akhirnya pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Kami mengharapkan kritik dan saran terhadap penanganan pengaduan ini agar dapat memperbaikinya di tahun yang akan datang.

Singaraja, Desember 2023

Tim Pengelolaan Pengaduan
Dinas Penanaman Modal dan
PTSP Kabupaten Buleleng

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG
SEMESTER II TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN.

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan kedua, aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional mengamanatkan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional setiap penyelenggara wajib:

- a. menyediakan dukungan kelembagaan;
- b. mengelola sarana pengaduan;
- c. membuat mekanisme pengaduan;
- d. membuat tata cara pengelolaan pengaduan; dan
- e. menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebagai lembaga pelayanan publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha

untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat yang terkait dengan pemberian layanan maupun di luar layanan dengan menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

II. MAKSUD DAN TUJUAN.

1. Maksud.

Maksud penyelenggara pengelolaan pengaduan masyarakat adalah untuk memberikan kepastian penerimaan pengaduan yang disampaikan oleh seluruh pihak baik warga negara, penduduk, orang perseorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum, dan membangun sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Tujuan.

Pengelolaan pengaduan masyarakat bertujuan untuk:

- a. dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- c. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

III. RUANG LINGKUP.

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng, adalah yang terkait:

1. Waktu penyelesaian layanan,
2. Mekanisme dan prosedur pelayanan dan/atau pengambilan tindakan/kebijakan,
3. Penyajian informasi atau penjelasan,
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan,
5. Tarif/biaya yang terkait dengan retribusi dan pajak daerah,
6. Keluhan terkait sarana dan prasarana, dan

7. Kendala teknis dalam proses layanan secara dalam jaringan (daring), dan pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

IV. SALURAN/SARANA PENGADUAN

Saluran/sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat antara lain melalui:

1. desk pengaduan (datang langsung),
2. kotak pengaduan,
3. telepon, (0362) 22063.
4. email, dpmptsp@bulelengkab.go.id
5. website, dpmptsp.bulelengkab.go.id
6. Laman LAPOR. www.lapor.go.id
7. Facebook Dpmptsp Buleleng
8. Instragram Dpmptsp Buleleng

V. PELAKSANA.

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim sesuai Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Nomor: 800/16/DPMPTSP/2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng (SK. terlampir).

VI. PENGADUAN MASUK DAN TINDAK LANJUT PENANGANAN.

Selama Semester II Tahun 2023 pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas, terdapat 4 (empat) pengaduan masyarakat sebagaimana yang disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.
Rekapitulasi Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Semester II Tahun 2023
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

NO	TGL PENGADUAN	NAMA PENGADU	ALAMAT	MATERI PENGADUAN	LOKASI ADUAN	TINDAK LANJUT		KETERANGAN
						TINDAK LANJUT	TGL TINDAK LANJUT	
JULI 2023								
<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>
AGUSTUS 2023								
1.	28 Agustus 2023	Made Suarna/Ketut Sugiarta	Banjar Dinas Kelod Kauh Bondalem	Pengaduan tower yang berlokasi di dekat SPBU 54.811.06 Sembiran	Desa Sembiran, Tejakula	Rapat Koordinasi 30 Agustus 2023 dan Pengecekan Lapangan 31 Agustus 2023	31 Agustus 2023	Dalam Proses
SEPTEMBER 2023								
<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>
OKTOBER 2023								
<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>
NOVEMBER 2023								
1.	1 November 2023	Gandiva Advokat & Konsultan Hukum	Jalan Pulau Singkep No. 58, Banjar Kepisah, Kecamatan Pedungan, Denpasar-Bali	Permintaan Informasi mengenai usaha <i>Hanging Gardens International</i>	-	Surat tanggapan No: 503 / 3488 / XI / 2023 yang menerangkan tidak ada data yang dimaksud di kewenangan	7 November 2023	Ditindaklanjuti dalam 4 hari kerja

						Pemerintah Kabupaten Buleleng		
2.	3 November 2023	Nyoman Suarjaya, SH	Jalan Pramuka No. 7, Singaraja-Bali	Permintaan Informasi atas NIB yang tidak terbit	Singaraja	Surat Tanggapan No: 503 / 3489 / XI / 2023 yang menerangkan NB tidak terbit dikarenakan tidak sesuai RDTR, disarankan untuk berkoordinasi dengan Kementerian Investasi BKPM	7 November 2023	Ditindaklanjuti dalam 2 Hari Kerja
DESEMBER 2023								
1.	12 Desember 2023	Dra. Arroihanna	BTN Puri Sukasada Blok A/37, Singaraja-Bali	Masukan untuk Mal Pelayanan Publik Kabupaten Buleleng untuk menyediakan Koperasi/Warung	Banyuasri	Surat Tanggapan No: 503 / 3996 / XII / 2023 menerangkan bahwa masukan tersebut telah dikoordinasikan dengan Pimpinan	18 Desember 2023	Tindak Lanjut dalam 4 Hari Kerja

VII. PENUTUP.

Sehubungan dengan adanya pengaduan masyarakat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng bukan berarti layanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng tidak baik tetapi itu merupakan hal biasa dalam layanan publik, oleh karena itu kami akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mengoptimalkan implementasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai alur alur layanan yang telah ditetapkan dalam ISO 9001-2015 yang telah dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Demikian laporan pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng selama Semester II Tahun 2023. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Singaraja, 29 Desember 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kabupaten Buleleng,



I Made Kuta, S. Sos
Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19700710 199203 1 007



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN BULELENG**

Jalan Ngurah Rai No. 72 Singaraja, Telepon (0362) 22063

Website : <http://dpmptsp.bulelengkab.go.id>

Email : dpmptsp@bulelengkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG
NOMOR : 800 / 16 / DPMPTSP / 2023

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG

KEPALA DINAS,

Menimbang: bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng;

Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah No 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah

Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng yang susunan keanggotaannya sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu, mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menerima dan meregister pengaduan masyarakat, baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
 - b. Memberikan tanggapan, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan sebagai tindak lanjut pengaduan;
 - c. Menyalurkan pengaduan yang bukan menjadi kewenangan kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - d. Menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan sesuai ketentuan perundang-undangan;
 - e. Melaksanakan sosialisasi mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - f. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 - g. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;

KETIGA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 02 Januari 2023
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng,



I Made Kuta, S.Sos
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19700710 199203 1 007

Tembusan :

1. Bupati Buleleng
2. Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng.
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Buleleng.
4. Yang bersangkutan.
5. Arsip.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

NOMOR : 800 / 16 / DPMPTSP / 2023

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG.

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG

Penanggungjawab : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Pengarah : Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Ketua : I Putu Kusdianto, SE, Penata Perizinan Ahli Madya
(Koordinator Unit Substansi Pengaduan, Kebijakan dan
Pelaporan Layanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Anggota : 1. Ir. Ida Komang Sudita, Penata Perizinan Ahli Madya
(Koordinator Unit Substansi Penyelenggaraan Pelayanan
Perizinan dan Non Perijinan A), Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng).
2. Putu Sandra Paramitha Dewi, ST., MAP, Penata Kelola
Penanaman Modal Ahli Madya (Koordinator Unit Substansi
Pengendalian, Pelaksanaan Penanaman Modal dan
Informasi Penanaman Modal), Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Penata Kelola
Penanaman Modal Ahli Madya (Koordinator Unit Substansi
Promosi Penanaman Modal), Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

4. Ketut Sudareni, Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I, II Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng
5. I Komang Suarsana, ST, Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng
6. Putu Gitarani Cahaya Putri W, ST, Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I, II Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng
7. I Made Windu Segara Kurniawan, S.Kom., M.Kom, Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng
8. I Ketut Parmawan, SE, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Substansi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal pada Substansi Pengendalian, Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
9. Dewantoro, Amd, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Substansi Sistem Informasi dan Pembinaan Penanaman Modal pada Substansi Pengendalian, Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
10. Ni Komang Sinardini, Amd, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Substansi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal pada Substansi Promosi Penanaman Modal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

11. Kadek Desiana Wati, SE, Fungsional Umum Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng
12. I Nyoman Farry Indra Prawira, SH, Fungsional Umum Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng
13. I Gusti Ngurah Darmayasa, Staf Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng,



I Made Kuta, S.Sos
Pembina Tk I(IV/b)
NIP. 19700710 199203 1 007