

SEMESTER I  
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 I 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, Juni 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 I 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, [dpmpmsp@bulelengkab.go.id](mailto:dpmpmsp@bulelengkab.go.id)
5. website, [dpmpmsp.bulelengkab.go.id](http://dpmpmsp.bulelengkab.go.id)
6. Laman LAPOR. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
7. Facebook Dpmpmsp Buleleng
8. Instragram Dpmpmsp Buleleng

#### V. PELAKSANA.

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester I 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 I Tahun 2023 pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas, terdapat 8 (delapan) pengaduan masyarakat sebagaimana yang disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.  
Rekapitulasi Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Semester I 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	
<b>JANUARI 2023</b>								
1	27 Desember 2022	Bendesa Adat Desa Sinalud	Desa Adat Sinalud	penolakan pembangunan Bangunan Usaha yang ada di depan Pura Segara Desa Adat Sinalud	Desa Kaliasem, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng	pengecekan lapangan pada Senin, 9 Januari 2023 dan hasil yang didapatkan bahwa Pengadu dan Teradu sudah melaksanakan komunikasi dan akan terus dilaksanakan kordinasi lebih lanjut antara pihak Pengadu dan Teradu agar tercapai kesepakatan	9 Januari 2023	ditindaklanjuti dalam 8 hari kerja

2	12 Januari 2023	Anonim diterima melalui lapor.go.id	diterima melalui lapor.go.id	pertanyaan mengenai status proses perizinan berusaha Tanda Daftar Gudang atasnama Meddy Davros	diterima melalui lapor.go.id	telah dilakukan koordinasi dengan OPD Teknis yang menangani perizinan berusaha Tanda Daftar Gudang, dan telah dilakukan verifikasi atas perizinan berusaha tersebut	14 Januari 2023	ditindaklanjuti dalam 2 hari kerja
<b>FEBRUARI 2023</b>								
3	14 Februari 2023	I Putu Rubiantara	Banjar Dinas Umasendi, Desa Tigawasa, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng	Koordinasi ijin pendirian Villa Matahari di Banjar Dinas Umasendi	Banjar Dinas Umasendi, Desa Tigawasa, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng	Pengecekan lapangan pada 15 Februari 2023, Mediasi antara Pengadu dan Teradu yang sepakat untuk menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan dengan membangun tembok pembatas agar limbah air hujan tidak langsung masuk ke pekarangan Pengadu	15 Februari 2023	Ditindaklanjuti dalam 1 hari kerja

4	16 Februari 2023	Amanda <i>Law Office</i> Kuasa dari Ni Luh Restiasih	Jalan Ahmad Yani No. 133 A, Singaraja-Bali	Keberatan atas usaha kandang ayam di Lingkungan Banjar Dinas Antasari, Desa Pacung, Kecamatan Tejakula, Kabupaten Buleleng	Desa Bukti, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng	Pengecekan lapangan pada 21 Februari 2023 bersama dengan Dinas Lingkungan Hidup untuk melakukan tes awal kebisingan dan disarankan kepada Teradu untuk menindaklanjuti pengecekan tes kebisingan berkoordinasi dengan Laboratorium	21 Februari 2023	Ditindaklanjuti dalam 3 hari kerja
5	24 Februari 2023  diterima melalui email dpmptsp	Ayu Pradnya	<a href="mailto:ayuprdnya15@gmail.com">ayuprdnya15@gmail.com</a>	Pengaduan terkait kendala aplikasi si Ajaib untuk mengurus surat keterangan penelitian	-	Ditindaklanjuti pada 27 Februari 2023 dengan membalas langsung email yang bersangkutan	27 Februari 2023	Ditindaklanjuti dalam 1 hari kerja

6	22 Februari 2023  Diterima pada 27 Februari 2023	Bendesa Adat Sinalud-Ketut Giri	Desa Sinalud	Pengajuan permohonan penolakan Pembangunan di depan Pura Segara Desa Sinalud	Desa Kali asem, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng	Pengecekan pada database OSS RBA, bahwa teradu telah memiliki perizinan berusaha sehingga dilaporkan pada Kepala Dinas dan ditindaklanjuti oleh Substansi Dalaks untuk fasilitasi permasalahan penanaman modal		Ditindaklanjuti dalam 1 hari kerja dan akan segera dilakukan fasilitasi oleh Substansi Dalaks
<b>MARET 2023</b>								
7	28 Maret 2023	Rahasia	Diterima melalui <i>lapor.go.id</i>	Permintaan informasi mengenai prosedur permohonan surat keterangan penelitian	Diterima melalui <i>lapor.go.id</i>	Diinformasikan bahwa permohonan surat keterangan penelitian dapat diajukan secara online melalui <i>sijaib.bulelengkab.go.id</i> dan dapat dicetak secara mandiri (sudah ditandatangani secara elektronik)	28 Maret 2023	Ditindaklanjuti dalam 1 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 Tahun 2023. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Singaraja, 27 Juni 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Buleleng,



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

NIP. 19700710 199203 1 007