

SEMESTER I
TAHUN 2025



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
LANTAI III PASAR BANYUASRI, KEL. BANYUASRI, KEC. BULELENG

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 2025 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 2025 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 2025

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 2025

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. telepon, (0362) 22063 / whatsapp +62 813-3099-9827
3. email, dpmptsp@bulelengkab.go.id
4. website, dpmptsp.bulelengkab.go.id
5. Laman LAPOR. www.lapor.go.id
6. Facebook Dpmptsp Buleleng
7. Instragram Dpmptsp Buleleng

V. PELAKSANA.

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester I Tahun 2025 dilaksanakan oleh Tim sesuai Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Nomor: 800 / 03 / DPMPTSP / 2025 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 2025 pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas, terdapat 3 (tiga) pengaduan masyarakat sebagaimana yang disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.
Rekapitulasi Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Semester I Tahun 2025
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	
JANUARI 2025								
Nihil								
FEBRUARI 2025								
Nihil								
MARET 2025								
Nihil								
APRIL 2025								
1	07/04/2025	Ni Putu Ari Lisnawati, SKep	Desa Pemuteran, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng	Papan reklame tidak berizin	Desa Pemuteran, Kecamatan Gerokgak	Pengecekan lapangan bahwa papan reklame belum berizin dan telah menghimbau dan disanggupi oleh pemilik untuk mengurus perizinannya	11/04/2025	Tindak lanjut dalam 3 hari kerja (selesai)
MEI 2025								
2	13/05/2025	Ketut Maska	Lingkungan Peken, Benoa, Kuta Selatan	Tiang telepon/provider yang berdiri di areal pekarangan rumah	Gang Jeruk, Banjar Dinas Banyualit, Desa Kalibukbuk,	Pengecekan lapangan dengan didampingi Sekretaris Desa dan Kepala Dusun,	15/05/2025	Tindak lanjut dalam 2 Hari Kerja (selesai)

					Buleleng	selanjutnya permasalahan antara pengadu dan provider pemilik tiang akan difasilitasi oleh Perbekel Desa		
JUNI 2025								
3	05 Juni 2025	PT. Laris Manis Gemilang dengan kuasa Made Sabda Adi Nugraha, SH	Jln. Akasia XVI ^b No.118 ^x Lantai II, Denpasar	Permohonan SKPL Gol. B dan C yang tidak terbit melalui oss.go.id karena dipersyaratkan PBG	Jl. Raya Singaraja-Amlapura, Dusun Tegal Sumaga, Desa Tejakula, Buleleng	Permohonan SKPL diverifikasi tanpa persyaratan PBG sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan	17 Juni 2025	Tindak Lanjut dalam 5 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 I Tahun 2025. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Singaraja, 30 Juni 2025

Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kabupaten Buleleng,



Drs. Made Supartawan, M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197307071993021002



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

Lantai III Pasar Banyuasri, Kel. Banyuasri, Kec. Buleleng

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 / 03 / DPMPTSP / 2025**

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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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);

10. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1)

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 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng,



MADE KUTA, S.SOS., MAP
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.

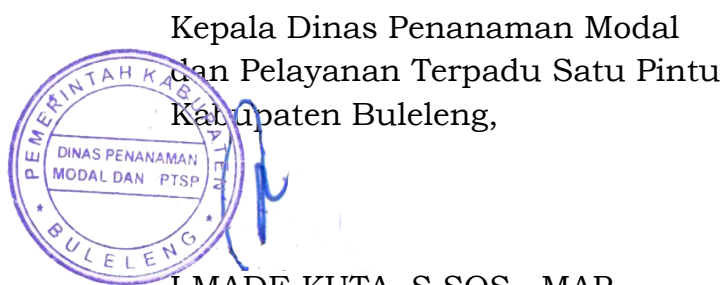
LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
NOMOR : 800 / 03 / DPMPTSP / 2025
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 Putu Sandra Paramitha Dewi, ST., MAP, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten.
2. Ni Made Ayu Dwi Asrini, S.Sos, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
3. Ketut Sudareni, Penata Perizinan Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

4. I Komang Suarsana, ST, Penata Perizinan Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
5. Putu Gitarani Cahaya Putri W, ST, Penata Perizinan Ahli pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
6. I Made Windu Segara Kurniawan, S.Kom., M.Kom, Penata Perizinan Ahli pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
7. I Ketut Parmawan, SE, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
8. Ni Komang Sinardini, Amd, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
9. Kadek Desiana Wati, SE, Pelaksana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
10. I Nyoman Farry Indra Prawira, SH, Pelaksana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.



I MADE KUTA, S.SOS., MAP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19700710 199203 1 007