



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI



(PENGADUAN MASYARAKAT)

SEMESTER I

Januari – Maret 2025



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DOMPU TAHUN 2025

Alamat :Gedung Klaster II Jln. Bayangkara No. 12 telp. (0373) 2723175

KATA PENGANTAR

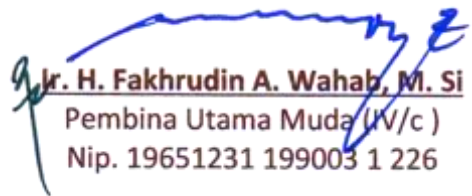
Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu.

Bahwa Laporan Pengaduan Masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memperoleh gambaran secara Komprehensif mengenai Jumlah Pengaduan yang masuk dan ditindak lanjuti di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu yang masuk melalui Saluran Pengaduan yang ada saat ini sebagai bentuk Penyaluran Aspirasi Masyarakat akan Layanan yang diterima dan juga sebagai bahan Evaluasi Perbaikan atas layanan yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu.

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

Ditetapkan di : Dompu
Pada Tanggal : 27 Maret 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Dompu


Ir. H. Fakhruddin A. Wahab, M. Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
Nip. 19651231 199003 1 226

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan Pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Pemerintah Daerah merupakan wujud nyata dari amanat undang-undang tersebut. Apalagi setelah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) yang Menyangkut penataan kembali pada sistem Pelayanan dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global di semua lini baik dari Kementrian/Lembaga sampai dengan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Sejauh ini pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu dirasakan sudah cukup memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari pemberian bantuan atau Help Deks dengan layanan prima pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu, tidak ada atau minimnya keluhan dan pengaduan masyarakat yang disampaikan langsung maupun melalui media elektronik (telepon, email, facebook, instagram dan website) tentu menjadi bukti nyata layanan yang diberikan oleh kami kepada masyarakat sangat optimal, hal ini menjadikan semangat untuk kami (DPMPTSP) dalam terus melakukan evaluasi dan terus meningkatkan pelayanan publik yang prima dalam terus menjaga kepercayaan masyarakat Kabupaten Dompu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu sebagai penyelenggara layanan publik akan terus lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi, konsultasi dan penyelesaian permasalahan masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;

5. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal;
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan disusun dengan maksud dan tujuan:

1. Untuk 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. Menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola
4. Penanganan pengaduan perizinan sehingga pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.
5. Membangun sistem pengelolaan pengaduan secara terintegrasi.

D. RUANG LINGKUP

Pengaduan Masyarakat yang di terima oleh Tim Pengaduan DPMPTSP melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 2 Januari s/d 27 Maret 2025 sejumlah 1 Pengaduan. Pengaduan yang ditindak lanjuti adalah 1, dan pengaduan telah ditindak lanjuti.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 3 bulan tahun 2025 meliputi:

1. Persyaratan Perizinan
2. Konsultasi Bidang Usaha
3. Keluhan Waktu Proses Perizinan
4. Mutasi Perizinan Berusaha dari OSS 1.1 ke OSS RBA
5. Pelanggaran Perizinan

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

A. MEKANISME PENGADUAN

Pada era digital ini banyak hal yang berubah diantaranya percepatan informasi, sehingga hal ini menyebabkan banyaknya kolaborasi dan investasi. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu dengan melakukan sejumlah peningkatan dalam pelayanan publik. Adapun mekanisme penanganan pengaduan informasi:

1. Pemohon/masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan melalui lisan, telepon, sms, tertulis, dan/atau website.
2. Petugas/staf informasi dan pengaduan menerima laporan pengaduan dari masyarakat, terhadap pengaduan yang disampaikan secara lisan untuk mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan.
3. Kasi Pelaporan dan Pengawasan melakukan verifikasi dan memilah laporan masyarakat untuk ditangani dan disampaikan pada kepala bidang Pelayanan Perizinan.
4. Kepala bidang Pelayanan Perizinan, mengkoordinasikan pada Bidang penanaman Modal dan menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas PMPTSP dan
5. Apabila diperlukan untuk melakukan peninjauan lokasi, Kepala bidang Pelayanan Perizinan bersama Tim akan melakukan peninjauan lokasi dan hasil peninjauan disampaikan pada Kepala Dinas PMPTSP.
6. Kepala Dinas PMPTSP mengkoordinasikan pada Dinas Teknis, terkait dengan obyek yang dilaporkan oleh masyarakat, untuk proses penyelesaian.
7. Kepala Dinas PMPTSP menyampaikan Hasil Penanganan Pengaduan pada pemohon.



B. TIM PENGELOLA

Tim Pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu masuk dalam Tim Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu berdasarkan Keputusan Pelaksana Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu Nomor 800/27/DPM-PTSP/2025 tentang Pembentukan Tim Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu Tahun 2025.

C. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu terhitung mulai bulan Januari s/d Maret 2025, sebagai upaya untuk mengakomodir semua Laporan Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti baik yang menyangkut permasalahan yang berkaitan dengan Proses Penertiban Izin, Kinerja Pelayanan Perizinan sampai dengan pengaduan yang terkait Mutasi Perizinan Berusaha dari OSS 1.1 ke OSS RBA dan Pelanggaran Perizinan yang terjadi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu.

D. MEDIA PENANGAN

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan penangan pengaduan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Dompu yaitu melalui media Cetak, telpon, email, website ataupun langung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu dengan mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan Fotocopy Kartu Identitas Diri (KTP) Pemohon.

E. PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan perizinan dan nonperizinan yang pengelolaannya menjadi tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Secara umum, layanan pengaduan perizinan yang masuk dan ditindaklanjuti selama bulan januari s/d Maret 2025 sebagaimana terlamir dalam laporan ini.

BAB II

HASIL DAN TINDAK LANJUT

A. MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil monitoring pengaduan yang masuk pada bulan Januari s/d Maret 2025 terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dompu sebagai berikut:

No	PELAPOR PENGADUAN	TANGGAL	TERLAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUD	KET
1	Dusun Rasanggaro Desa Matua Kecamatan Woja	3-3-2025	UD YASINDO	- Persyaratan Perizinan (Lupa User dan Pasword OSS)	1. Telah melakukan Pengimputan data dan Membuat Laporan 2. Mengirim Laporan melalui Kontak BKPM Pengaduan Lewat Wibsite OSS 3.Menerima Balasan dari BKPM 4. Telah Selsai Penangan	Penanganan Selesai

B. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan

Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Dompu dari mulai tanggal 2 Januari s.d 27 Maret 2025 telah menerima pengaduan sebanyak 1 permasalahan dengan status penanganan pengaduan perizinan sebagai berikut :

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	1	100 %
2	Proses	0	0%
JUMLAH		1	100%

2. Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPTSP per saluran selama kurun waktu tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Tatap muka / Lisan	1
2	Tertulis / surat menyurat	-
3	Formulir Pengaduan	-
4	Website DPMPTSP	-
5	E-mail DPMPTSP	-
6	Instagram (IG) DPMPTSP	-
7	Telepon Kantor	-
8	Facebook MPP	-
9	Rapat Koordinasi	-
10	Instruksi Pimpinan	-
	JUMLAH	1

C. HAMBATAN

Hambatan dalam pelaksanaan penanganan permasalahan pengaduan di Semester I tahun 2025 diantaranya yaitu :

- a. Kurang optimalnya Penanganan Pengaduan Perizinan dalam pelaksanaan sosialisasi pengenalan media Penanganan Pengaduan Perizinan sehingga banyak masyarakat atau pelaku usaha yang tidak mengetahui;
- b. Belum adanya pelatihan khusus terkait Penanganan Pengaduan Perizinan.
- c. Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan ruang lingkup pengaduan OPD

D. UPAYA PENYELESAIAN

Upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan diantaranya:

1. Koordinasi dengan pimpinan dalam hal pengoptimalan anggaran;
2. Diadakannya sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media;
3. Membentuk tim khusus di internal DPMPTSP dan Tim Gabungan dengan instansi teknis terkait;
4. Telah tersedianya Layanan Informasi dan HelpDeks di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu;
5. Melakukan koordinasi secara rutin terkait validasi data pengaduan oleh petugas layanan pengaduan;

BAB II

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Penanganan Pengaduan Perizinan ini ditangani oleh Substansi Pengendalian Pengaduan Perizinan beserta Tim Teknis terkait.

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan Semester I di tahun 2025 sebanyak 1 permasalahan dengan status permasalahan **Selesai**.

B. SARAN

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan ini menyajikan pertanggungjawaban dan laporan kegiatan selama satu 1 semester yang memuat atas kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah tercapai di semester awal tahun 2025 serta merupakan umpan balik untuk memicu perbaikan kinerja Layanan Pengaduan ke depannya.

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus di pertahankan dan di tingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar Subtansi Pengaduan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu khususnya petugas layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta petugas dan pejabat back office begitu juga halnya dengan petugas tim teknis dari Dinas yang ditujuk. Selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan ke masyarakat ataupun pelaku usaha agar usaha atau kegiatan yang dilakukan setiap warga masyarakat sudah dilengkapi izin yang diterbitkan oleh lembaga OSS melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan Evaluasi Pelaksanaan Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu.

Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di tahun yang akan datang.

LAMPIRAN

FORM PENGADUAN



PEMERINTAH KABUPATEN DOMPU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Alamat :Gedung Klaster II Jln. Bayangkara No. 12 telp. (0373) 2723175
Email : dpmptspkab.dompu@gmail.com Web : <http://dpmptsp.dompukab.go.id>



FORMULIR PENGADUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
Umur :
Alamat :
No hp :

Dengan ini menyampaikan pengaduan sebagai berikut :

I. JENIS PENGADUAN :

1.

2.

II. LOKASI USAHA :
.....

III. TINDAKAN YANG DIHARAPKAN :

1.

2.

Demikian kami sampaikan pengaduan ini dengan sebenar-benarnya, dan apabila pengaduan ini tidak benar kami siap menerima sanksi/hukuman sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dompu,...../...../2025

Yang menyampaikan pengaduan



Gambar.1
Layanan Informasi dan Pengaduan



Gambar.2
Layanan Penerima Pengaduan



Gambar.3
Layanan Bantuan Penyelesaian Permasalahan Perizinan