



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



LAPORAN BULANAN
PENANGANAN
PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
BULAN APRIL
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Bulanan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memberi gambaran pengaduan yang ditindaklanjuti setiap bulannya melalui sarana dan prasarana pengaduan yang ada saat ini sebagai bentuk penyaluran aspirasi masyarakat akan layanan yang diterima dan juga sebagai bahan evaluasi perbaikan atas layanan yang diberikan.

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 Natuna dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dibuat di Ranai
Pada Tanggal 30 April 2024



AHMAD SOFIAN, SE., MS.i
Pembina Tk.I/IV.b
NIP.19770731 200604 1 020

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) yang menyangkut penataan kembali pada sistem pelayanan dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global baik dari Kementrian/ Lembaga sampai dengan Pemerintah Kabupaten/Kota. Sejauh ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih dirasakan belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan langsung maupun melalui media elektronik (telepon, whatsapp, sms, email dan website). Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan segera akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya Penyelenggara Pelayanan Publik. Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik, merupakan akibat dari kurangnya Sosialisai dan Infromasi ke masyarakat baik melalui media elektronik maupun media massa sehingga masyarakat berani dan mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan nonperizinan yang ada saat ini. Sehingga penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi, konsultasi maupun pengaduan khususnya untuk pengaduan prioritas terkait Gratifikasi dan Pungutan liar dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Natuna.

1.2 Landasan Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-undang 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897)
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2016 Nomor 6);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 3);
Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2017 Nomor 50);
13. Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman

- Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 28);
14. Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 28);
 15. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87);
 16. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 24 Tahun 2024 Uraian Tugas dan Mekanisme Kerja Tim Pendataan, informasi, Evaluasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Tahun Anggaran 2024.

1.3. Maksud dan Tujuan

3.1. Maksud

Adapun maksud dari Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam Pelayanan Publik

3.2. Tujuan

Penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di susun dengan tujuan:

- a. Sebagai acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat;
- b. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan;
- c. Penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik;
- d. Membangun sistem Pengelolaan Pengaduan secara integrasi;
- e. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Untuk mengukur sejauh mana keberhasilan penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai penerima layanan;
- g. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam perbaikan mutu pelayanan;
- h. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari laporan pengelolaan pengaduan ini adalah implementasi penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Tim Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna melalui sarana pengaduan secara langsung/tatap muka terhitung 1 April s/d 30 April 2024 sejumlah 2 (dua) pengaduan. Ke 2 (dua) Pengaduan ini telah ditindaklanjuti oleh bagian pelayanan perizinan dan nonperizinan dan dinyatakan selesai.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan perizinan
2. Konsultasi bidang usaha
3. Keluhan waktu dan proses perizinan
4. Pelanggaran perizinan.

1.5. Unsur Pengaduan

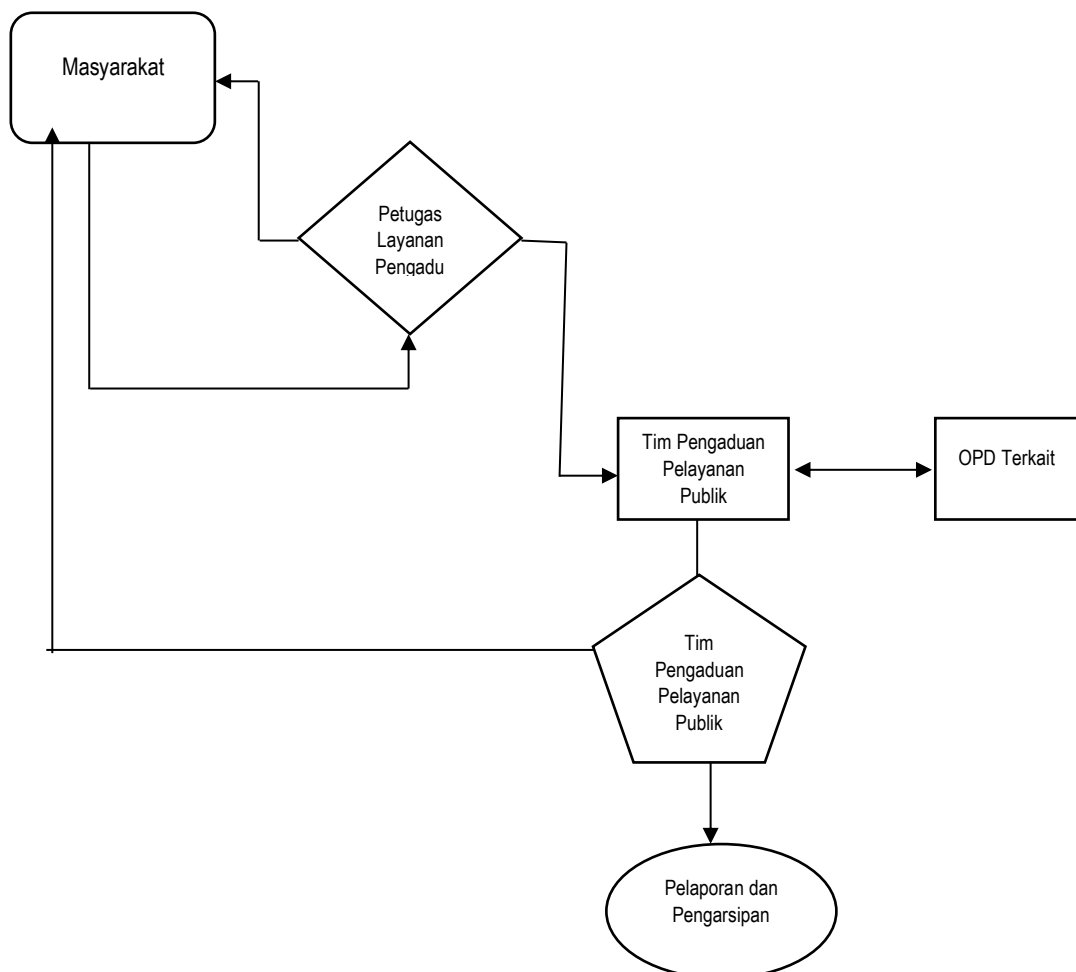
1. Persyaratan, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Biaya Tarif adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal pengurusan pelayanan perizinan tidak dikenakan/dipungut biaya.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
8. Prilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
9. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

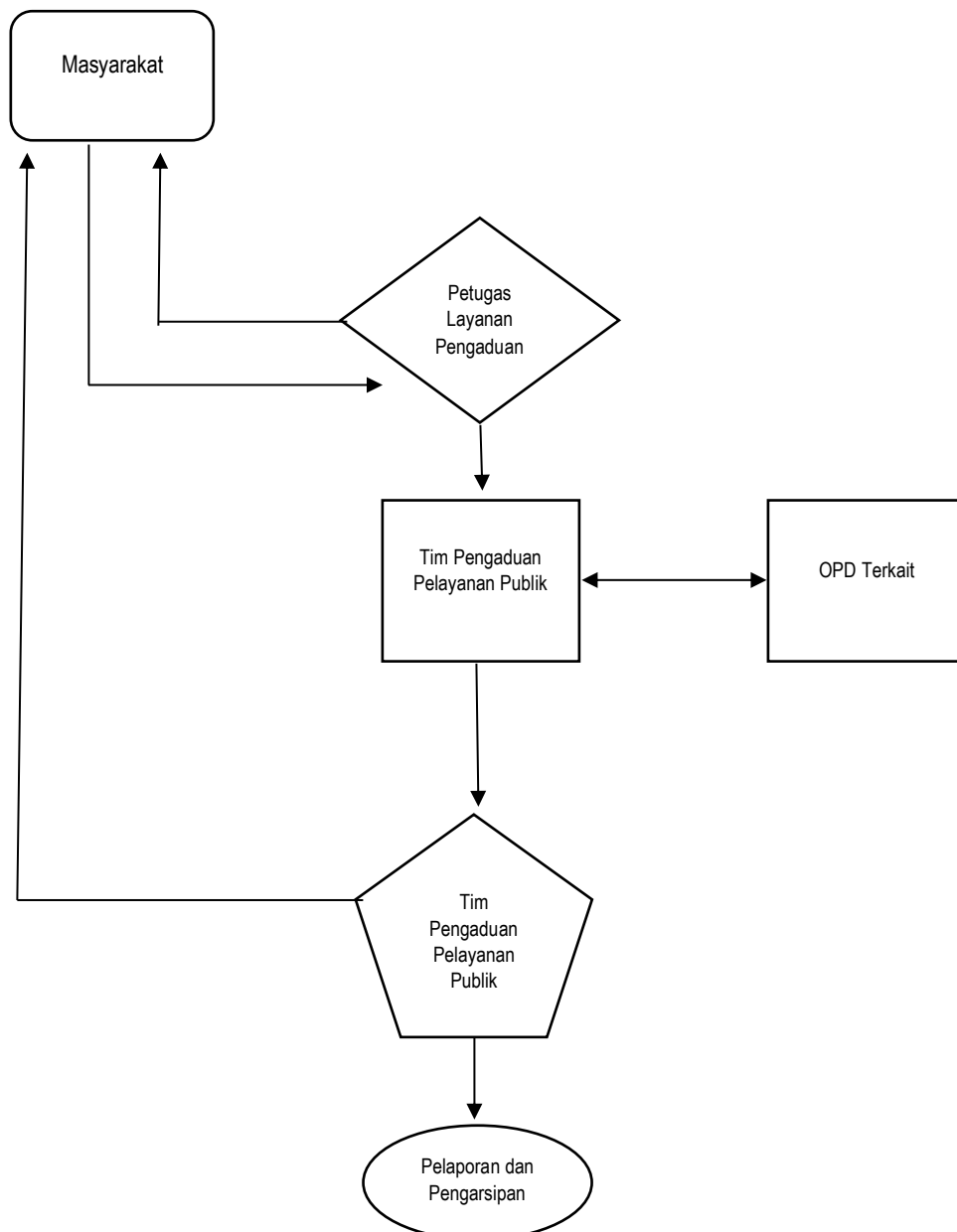
Bagan alur proses penanganan pengaduan masyarakat.

1. pengaduan secara langsung (formulir a)
 - a. Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka dengan Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di ruang layanan pengaduan masyarakat
 - b. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat melakukan pencatatan Pengaduan Masyarakat dan dapat memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat di tangani langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
 - c. Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat ditangani langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat, maka materi pengaduan di teruskan ke Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik untuk di tindaklanjuti.
 - d. Tim Pengaduan Pelayanan Publik mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah / meneliti, menganalisa dan melakukan koordinasi dengan OPD terkait apabila diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diadukan.
 - e. Tim Pengaduan Pelayanan Publik memberikan jawaban kepada masyarakat.
 - f. Pelaporan dan pengarsipan.



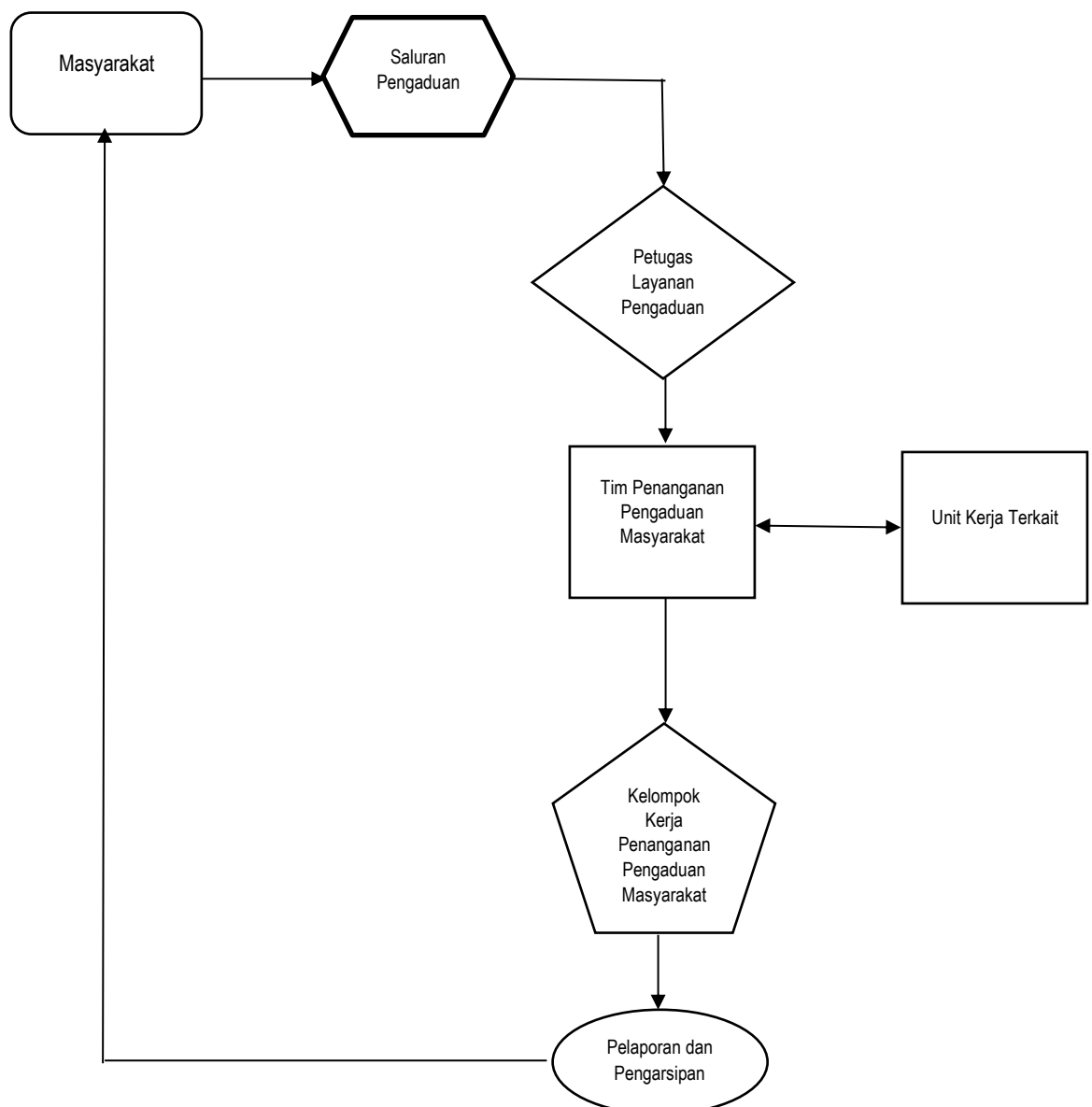
2. pengaduan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan (formulir b)

- a. Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan
- b. Kotak Pengaduan di kelola oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat
- c. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dapat memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
- d. Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat ditangani oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat, maka akan diteruskan kepada Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik untuk ditindaklanjuti.
- e. Tim Pengaduan Pelayanan Publik mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah / meneliti, menganalisa dan melakukan koordinasi dengan OPD terkait apabila diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diadukan.
- f. Tim Pengaduan Pelayanan Publik memberikan jawaban kepada Masyarakat.
- g. Pelaporan dan Pengarsipan



3. pengaduan secara tidak langsung melalui saluran pengaduan (formulir c)

- a. Pengaduan MAsyarakat yang disampaikan secara tidak langsung melalui saluran pengaduan yaitu contact center / telepon / surat / faksimili / surat elektronik / twitter / facebook / pesan singkat / laman LAPOR / media massa / yang diterima oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
- b. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dapat memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani secara langsung.
- c. Apabila jenis pengaduan tidak dapat ditangani secara langsung, maka pengaduan tersebut akan di kumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dan selanjutnya akan disampaikan kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk ditindak lanjuti.
- d. Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah / meneliti. Menganalisa dan melakukan koordinasi dengan unit terkait apabila diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diadukan.
- e. Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat memberikan jawaban kepada masyarakat.
- f. Pelaporan dan pengarsipan.



BAB III

HASIL YANG DI CAPAI

Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna 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 Kabupaten Natuna serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Hasil yang di capai dari laporan pengaduan pelayanan publik yang masuk dan ditindaklanjuti pada bulan April 2024 sebagai berikut:

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
IV	April	-	-	-	-
1.	01/DPMPTSP/IV/2024 03 April 2024	Secara Langsung	Lupa Akun OSS	Selesai ditindak lanjuti	3 (tiga) hari kerja
2.	02/DPMPTSP/IN/2024 23 April 2024	Secara langsung	Kurang memahami cara pengisian data di aplikasi Si Cantik dan Aplikasi eror	Selesai ditindak lanjuti	1 (satu) hari kerja
Waktu Rata-Rata Penyelesaian Pengaduan (Jumlah Waktu Penyelesaian Pengaduan) : Jumlah Pengaduan					2 (dua) hari kerja

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna



AHMAD SQFIAN, SE., M.Si

Pembina Tk. I/IV.b

NIP. 19770731 200604 1 020

BAB IV
PENUTUP

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil laporan penanganan pengaduan pelayanan publik bulan Februari Tahun 2024 pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat.

E. PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan pelayanan publik ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai terkait pengelola penanganan pengaduan pelayanan publik masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Dibuat di Ranai

Pada Tanggal 30 April 2024



AHMAD SOFIAN, SE., M.Si

Pembina Tk. IV.b

NIP. 19770731 200604 1 020

Dokumentasi Layanan Pengaduan Tahun 2024

