

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN LAYANAN PUBLIK PADA PERIZINAN

SEMESTER 1
TAHUN 2024



Mal Pelayanan Publik Alaya Sewagati
Jalan Kolonel Sugiono No. 19 Kota Tegal
Telepon/ Faksimile (0283) 356101
Tegal 52114

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat 1, diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah. Pelayanan publik harus responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan masyarakat yang penting bagi peningkatan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan ke depannya. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Kepala DPMPTSP telah menetapkan Surat Keputusan Nomor 503/041/2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal.

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 Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
6. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal Nomor 503/041/2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik pada Perizinan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelolaan pengaduan DPMPTSP Kota Tegal atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Tegal.

Adapun tujuan penyusunan Laporan ini sebagai tindak lanjut untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh pengelola pengaduan masyarakat.

II GAMBARAN UMUM

A. DEFINISI

Definisi Pengaduan Masyarakat merupakan keluhan-keluhan yang disampaikan karena adanya keluhan, ketidakpuasan, kekecewaan atau adanya penyimpangan, yang dilakukan oleh penyedia/penyelenggara pelayanan publik.

B. ASAS - ASAS PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. **Kepastian hukum** yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. **Transparansi** yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi

yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;

3. **Koordinasi** yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. **Efektivitas dan efisiensi** yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. **Akuntabilitas** yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. **Obyektivitas** yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. **Proporsionalitas** yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. **Kerahasiaan** yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

C. BENTUK PENGADUAN

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan;

1. penyalahgunaan wewenang;
2. melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat;
3. permohonan pencabutan izin usaha dari pemilik usaha dan/atau
4. tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh pelaksana layanan.

D. SARANA PENGADUAN

Pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat disampaikan melalui :

- | | |
|--------------------|--|
| 1) Telepon | : 0283 - 356101 |
| 2) Faksimili | : 0283 - 356101 |
| 3) E-Mail | : dpmptsp.tegalkota@gmail.com |
| 4) SMS Pengaduan | : 0811 262 5757 |
| 5) SP4N-LAPOR! | : www.lapor.go.id |
| 6) Kotak Pengaduan | : di ruang layanan MPP Kota Tegal |

- 7) Surat tertulis : Jl. Kolonel Sugiono No. 19 Kemandungan Kota Tegal 52114
- 8) Layanan DeAR Peri : Datang Langsung melalui loket layanan desk pengaduan ramah perizinan (DeAR Peri)

E. SYARAT DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN :

Syarat dan mekanisme pelayanan pengaduan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal Nomor 503/041/2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal yaitu :

1) Syarat Pengaduan

Syarat Pengaduan meliputi : Nama dan Alamat lengkap; uraian yang dikeluhkan; permintaan penyelesaian yang diajukan; tempat; waktu penyampaian; dan Tandatangan

2) Petugas Pelayanan Pengaduan

- Menerima pengaduan dari pelanggan/masyarakat;
- Melakukan identifikasi permasalahan;
- Melakukan verifikasi data yang terkait dengan pengaduan; dan
- Melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, apabila tidak mampu menyelesaikan.

3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

- Melakukan peninjauan lapangan, mengkoordinasikan dengan pihak terkait dan melakukan analisa;
- Membuat laporan hasil analisa untuk diteruskan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu apabila dibutuhkan.

4) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- Meninjau data serta hasil analisa;
- Mendisposisi tindak lanjut perbaikan.

5) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

- Menindaklanjuti sesuai disposisi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bila diperlukan;
- Menginformasikan tindak lanjut ke bidang terkait atau petugas terkait; dan
- Menginformasikan status penyelesaian dengan pelanggan/masyarakat yang melaporkan pengaduan.

- 6) Waktu penyelesaian.
- a. Pengaduan dapat dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima pelayanan perizinan dan/atau non perizinan;
 - b. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan tanggapan kepada pelapor paling lambat 5 (lima) hari setelah menerima pengaduan;
 - c. Apabila data pengaduan belum lengkap, maka pelapor wajib melengkapi kekurangannya 30 (tiga puluh) hari setelah pemberitahuan;
 - d. Hasil pemeriksaan pengaduan diputuskan paling lambat 5 (lima) hari;
 - e. Keputusan hasil pemeriksaan pengaduan disampaikan kepada pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;

III PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan Laporan Pengaduan yang ada, Jenis pengaduan yang ditangani selama Semester I Tahun 2024 terdapat 24 laporan pencabutan izin.

B. STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Dari seluruh pengaduan yang diterima dan diproses pengelola pengaduan DPMPSTP Kota Tegal, status penanganan atas pengaduan tersebut sampai dengan Juni 2024 adalah sebagai berikut :

No.	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1.	Selesai	0	100%
2.	Proses	0	0%

IV HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

- A. Hambatan -hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan PeriodeTahun 2024 Semester I, antara lain:
- 1. Adanya kanal pengaduan yang dikelola belum seluruhnya berjalan optimal;
 - 2. Ada diantara pengaduan yang masuk tidak berkaitan dengan proses layanan perizinan dan non perizinn;

- B. Upaya Penyelesaian dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain:
1. Memaksimalkan kanal pengaduan yang *user friendly* bagi masyarakat sesuai karakter pengguna layanan;
 2. Mengelompokkan Jenis aduan untuk menentukan mekanisme tindak lanjut serta jangka waktu penyelesaian atas aduan masyarakat.

V PENUTUP

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik pada Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan dalam Penanganan Pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Tegal.

Tegal, Juni 2024



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA TEGAL

SARTONO EKO SAPUTRO, S.STP.

Pembina Tingkat I

NIP. 19760510 199602 1 003