



**LAPORAN  
PENGELOLAAN  
PENGADUAN DAN  
KONSULTASI**

**TAHUN 2022**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**KABUPATEN LUWU TIMUR**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur ini dapat diselesaikan dengan baik.

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri kedepannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur sebagai instansi yang berhubungan dengan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakan.

Laporan Pengaduan dan Konsultasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur ini merupakan tolak ukur pengawasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan, olehnya itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk

peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Demikian, semoga dokumen laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua. Amin.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan dan kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Dewasa ini masyarakat dan para pemangku kepentingan sebagai penerima pelayanan lebih sadar akan hak-haknya. Mereka menuntut pelayanan disektor pemerintah sama kualitasnya dengan pelayanan yang biasa diterima dari sektor bisnis yaitu pelayanan yang prima.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sejalan dengan hal tersebut maka dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan, menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik maka disetiap unit penyelenggaraan pelayanan publik harus dibentuk pengelola pengaduan masyarakat.

Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Pasal 15 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah menyebutkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP salah satunya terkait pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat ini dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Olehnya dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur akan menyelenggarakan pelayanan pengaduan dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Penyusunan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik perizinan disusun dengan maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam 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. Penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
4. Membangun sistem Pengelolaan Pengaduan secara integrasi
5. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

### 1.3 Sasaran

1. terselesaikannya pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan non perizinan.

### 1.4 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## BAB II

### SARANA, KRITERIA, KLASIFIKASI PENGADUAN DAN MEKANISME PENGADUAN

#### 2.1 Sarana

Sarana dan prasarana pendukung yang digunakan dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di DPMPSTP Kabupaten Luwu Timur adalah :

1. Ruang pengelolaan Pengaduan
2. Komputer/Laptop
3. Formulir Pengaduan
4. Buku Register Pengaduan
5. Kotak Pengaduan
6. Telepon kantor/Handpone.

#### 2.2 Kriteria

Kriteria pengaduan masyarakat yang disampaikan ke DPMPSTP Kabupaten Luwu Timur meliputi :

1. Obyektif, tidak bersifat fitnah
2. Bersifat konstruktif
3. Menginformasikan adanya indikasi pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan aparatur.
4. Sumbang saran terhadap penyelenggara pelayanan.
5. Dituukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur atau Perangkat Daerah teknis terkait
6. Belum pernah diproses untuk disalurkan.

### 2.3 Klasifikasi Pengaduan

Klasifikasi pengaduan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur sebagai berikut :

#### 1. Pengaduan Ringan

Pengaduan Ringan adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan bisa ditangani dan diselesaikan langsung oleh petugas di loket pengaduan

#### 2. Pengaduan Sedang

Pengaduan Sedang adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi atau teknis yang harus ditangani dan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan yang telah terbentuk, atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang diberikan di loket pengaduan (Pengaduan Ringan)

#### 3. Pengaduan Berat

Pengaduan Berat adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan teknis yang dalam penanganannya harus melibatkan pihak terkait di luar kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang telah diberikan oleh Tim Penanganan Pengaduan (Pengaduan Sedang).

### 2.4 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Pengaduan secara langsung kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan melalui loket Pengaduan;
2. Pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara, yaitu melalui:

- a. kotak Pengaduan;
  - b. surat;
  - c. teknologi informasi, seperti : Aplikasi SP4N-LAPOR, telepon, website, email, layanan pesan singkat (SMS), Whatsapp, Facebook, Instagram atau jejaring sosial dan sejenisnya.
3. Prosedur penerimaan Pengaduan secara langsung kepada penyelenggara, meliputi:
- a. Pengelola menerima pengadu ditempat penyelenggara;
  - b. Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
  - c. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan, maka berkas pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
  - d. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
  - e. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut
4. Prosedur Penerimaan pengaduan secara tidak langsung kepada penyelenggara, sebagai berikut:
- a. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan;
  - b. Apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;

- c. Jia pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan; Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima.
  - d. Pengelola pengaduan memberikan bukti penerimaan pengaduan kepada pengadu apabila pengaduan dilakukan di Loker Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan; dan
  - e. Penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.
5. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik, meliputi:
- a. Penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;
  - b. Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan;
  - c. Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara;
  - d. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan;
  - e. Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan status penyelesaian pengaduannya; dan
  - f. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan

## BAB III

### PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

#### 3.1 Ruang Lingkup

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat sangat pro-aktif dalam menerima berbagai aduan yang berkaitan dengan masukan, kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan yang disediakan.

Dalam proses penyelesaian pengaduan selalu dilakukan koordinasi dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat dapat berjalan dengan baik dan lancar.

#### 3.2 Hasil Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan Masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan pertimbangan terhadap pelapor/pengadu dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor/pengadu berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

Mulai tanggal 1 Januari s.d 30 Desember 2022 pengelola pengaduan DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur telah menerima pengaduan sebanyak 6 permasalahan dengan status penanganan pengaduan perizinan sebagai berikut:

Tabel 1: Status Penanganan Pengaduan Perizinan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	6	100%
2.	Proses	0	0%
<b>JUMLAH</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPSTSP per saluran dari Januari s.d Desember 2022 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini:

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Instruksi Pimpinan	0
2.	Korespondensi/Surat Menyurat	1
3.	Formulir Pengaduan	0
4.	Website	0
5.	E-mail Kantor	0
6.	Instagram	0
7.	Telepon Kantor / Whatsapp	1
8.	Situs Media Online	4
9.	Aplikasi SP4N-LAPOR	0
<b>JUMLAH</b>		<b>6</b>

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN  
JANUARI s.d DESEMBER 2022**

NO	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	HASIL TINDAK LANJUT
1.	Pengaduan Berat	Adanya dugaan peternakan ayam di Desa Balai Kembang Kecamatan Mangkutana yang meresahkan masyarakat sekitarnya. (Melalui media sosial)	24 Januari 2022	Meregistrasi pengaduan dari pemohon	
			25 Januari 2022	melakukan peninjauan lokasi didampingi oleh Staf Kecamatan Mangkutana dan Satpol PP	Lokasi tersebut telah memiliki izin
			27 Januari 2022	pertemuan di Aula Polsek Mangkutana, yang menghadirkan Camat Mangkutana, Muspika, Kepala Desa Balai Kembang, DPMPTSP, DLH, warga pemilik usaha dan masyarakat desa Balai Kembang.	Pemilik berjanji menyelesaikan segala bentuk perizinan mengenai usaha peternakan ayam, membenahi kandang sesuai prosedur teknis yang berlaku, dan memperhatikan aspek lingkungan
2.	Pengaduan Sedang	Terkait adanya sengketa tanah dalam Pembangunan Property berupa Pengembangan Perumahan Komersil di Dusun Margosari Desa Margolembo Kecamatan Mangkutana (Melalui surat)	28 Juni 2022	Meregistrasi pengaduan dari pemohon	
			9 Juli 2022	Melakukan koordinasi dengan pihak kecamatan sekaligus melakukan peninauan lapangan	Setelah melihat dan mendengar serta berkoordinasi maka pengaduan ini tidak dilanjutkan lagi karena tanah masih bersifat sengketa.
3.	Pengaduan Berat	Adanya dugaan Bangunan PT. Andalan di kecamatan Nuha yang	28 September 2022	Meregistrasi pengaduan dari pemohon	
			29 September 2022	Melakukan peninjauan lapangan bersama	Pihak perusahaan berani untuk

		pembangunannya tidak sesuai dengan izin mendirikan bangunan yang dibuat. (Melalui Media Sosial)		Tim, Anggota DPRD, Tim teknis dari Dinas PUPR, Satpol PP	melakukan pengurusan PBG sesuai dengan kondisi lapangan yang ada.
4.	Pengaduan Berat	Laporan terkait berdirinya Indomaret di Jalur Dua Kecamatan Wotu. (Melalui Media Sosial)	29 September 2022	Meregistrasi pengaduan dari pemohon	
			30 September 2022	Melakukan peninjauan lapangan bersama tim gabungan DPMPTSP, Dinas Koperindag UMKM	Melakukan penutupan dan mengentikan segala aktivitas dilokasi tersebut. Meminta kerjasama Kecamatan Wootu dan Pemerintah Desa setempat untuk mengawasi dan melaporkan bila pihak Indomaret mencoba mengoperasikan toko tersebut sebelum memiliki ijin.
5.	Pengaduan Berat	Aduan terkait adanya dugaan pencemaran udara dari aktivitas pembakaran aspal PT. Bangunindo Karya Utama di Kecamatan Towuti (Melalui Media Sosial)	12 Oktober 2022	Meregistrasi Pengaduan	
			14 Oktober 2022	Melakukan peninjauan lokasi bersama Wakil Ketua DPRD, Tim teknis DLH, Dinas Koperindag, Bapenda dan Camat Towuti.	Manajemen PT. Bangunindo Karya Utama siap memperbaiki sedimen pond yang dianggap masih kurang layak dan mengenai asap hitam dan debu yang keluar dari cerobong sudah diatasi, karena keadaan tersebut terjadi saat tiba-tiba pompa

					penghisap debu mengalami trouble dan sekrag pompa tersebut telah diganti. Serta pihak manajemen berkoomitmen akan beraktivitas kembali setelah semuanya dibenahi.
6.	Pengaduan Berat	Adanya izin usaha budidaya ayam ras pedaging an. Burhan di Dusun Balai Kembang Kecamatan Mangkutana (Melalui Whatsapp)	21 November 2022	Meregistrasi pengaduan dari pemohon	
			24 November 2022	Melakukan kunjungan lapangan bersama Tim, Staf Kecamatan Mangkutana dan Satpol PP	Setelah mendengar dari pihak terlapor maka akan dilaksanakan rapat/pertemuan semua unsur terkait
			12 Desember 2022	Melakukan rapat pertemuan di Kanttor Kecamatan Mangkutana, yang dihadiri oleh Camat Mangkutana, Muspika, Kepala Desa Balai Kembang, Tim teknis, pengusaha Budidaya Ayam di desa Balai Kembang dan Masyaraka Desa Balai Kembang	Telah dibuat kesepakatan antara pengusaha ayam dengan pihak desa dan masyarakat umum. Pembuatan kandang ayam akan mempertimbangkan arak dan populasi.

### 3.3 Hasil Pengelolaan Konsultasi

Adapun konsultasi masyarakat di DPMPSTSP Kabupaten Luwu Timur pada Tahun 2022, baik melalui Wkatsapp maupun datang langsung ke Kantor DPMPSTSP, antara lain :

NO	TANGGAL KONSULTASI	URAIAN KONSULTASI	TINDAK LANJUT
1.	30 September 2022	Terkait adanya penambang yang melewati alan H. Abdullah Kelurahan Malili, dimana pada saat pengangkutan meninggalkan	Untuk mengenai perizinan di DPMPSTSP semenak tahun 2016 izin tambang telah ditarik oleh ESDM Provinsi, sehingga Kabupaten tidak memiliki

		debu dijalan	kewenangan untuk menindaklanjuti. Namun disarankan agar pihak Kelurahan Malili menyampaikan kepada pihak penambang agar jalanan yang dilalui oleh angkutan penambang untuk selalu disiram dan dilakukan perbaikan jalanan.
2.	31 Oktober 2022	Mempertanyakan izin PT. Bumi Batara akibat adanya penyerobotan lahan	Mengenai hal tersebut kami bbelum memiliki kewenangan, disebabkan izin tersebut masih berada (kewenangan) dari Tim Teknis PUPR dan belum dibuatkan rekomendasi ke DPMPTSP.

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Penanganan Pengaduan dan Konsultasi Perizinan ini ditangani oleh Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur beserta Tim Teknis terkait. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan dari Januari s.d Desember 2022 sebanyak 6 permasalahan dengan status permasalahan selesai. Adapun 1 (Satu) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti langsung olehh DPMPTSP, dan sebanyak 5 (lima) pengaduan yang menjadi kewenangan tim teknis lain yang telah disalurkan ke Instansi terkait untuk dittindaklanuti sesuai kewenangannya. Sedangkan untuk konsultasi terdapat 2 (dua) permasalahan yang langsung datang ke Kantr DPMPTSP.

### 4.2 Saran

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar bidang, DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur dan juga dengan dinas terkait selaku tim teknis. 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.

Malili, 08 Januari 2023

Mengetahui,  
KEPALA DPMPTSP  
KABUPATEN LUWU TIMUR

