

**LAPORAN MONEV
PENGADUAN
MASYARAKAT**

BULAN : JANUARI S.D. DESEMBER 2022

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah- Nya sehingga laporan monitoring dan evaluasi Pengaduan Masyarakat (Januari s.d Desember) Tahun 2022 diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi penanganan Pengaduan Masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga. Didalamnya memuat hasil pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi penyelenggaraan penyelesaian pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga dan sekaligus sebagai bahan masukan bagi penyusunan laporan pelaksanaan tindak lanjut aduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap terlaksananya Tindak lanjut penyelesaian aduan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga diucapkan terima kasih.

Purbalingga, 29 Desember 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA




ATO SUSANTO, AP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19740706 199311

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Sebagai salah satu upaya untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, maka organisasi penyelenggara pelayanan publik harus mengelola pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Bahwa sebagai pengguna layanan maka masyarakat telah dijamin hak – hak nya untuk melaksanakan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan salah satunya melalui Pengaduan Masyarakat kepada pihak yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

Tindak lanjut pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat akan menjadi alat penting untuk mengambil keputusan apakah program Penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang sudah ada akan dilanjutkan atau direvisi, guna meningkatkan program, serta digunakan untuk mendukung perubahan- perubahan dalam sistem penyelenggaraa pelayanan.

B. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan penanganan pengaduan pelanggaran baik dari pihak internal maupun eksternal.
2. Meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan tindakan pelanggaran atas penyelenggaraan layanan kepada Masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

C. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari laporan ini adalah monitoring dan evaluasi atas penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat atas layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

D. Dasar Hukum

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 20 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi maturbup.purbainggakab.go.id.

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Penunjukan Petugas Layanan Pengaduan

Telah dilakukan penunjukan petugas pengelola layanan pengaduan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Nomor : 503/07381/2021

B. Rekap Pengaduan

Rekap data pengaduan dilakukan setiap bulan, baik ada maupun tidak ada pengaduan. Padabulan Januari s.d Desember 2022 terdapat pengaduan masyarakat, dengan rekap data sebagaimana terlampir:

NO	BULAN	NAMA/ ALAMAT	TANGGAL	MASALAH	TINDAK LANJUT	TANGGAL SELESAI
1.	JANUARI			NIHIL		
2.	FEBRUARI			NIHIL		
3.	MARET	FAISAL NUR IMAN	25 Februari 2022	Adanya gangguan atas pelaksanaan kegiatan usaha bongkar muat kayu gelondongan yang bersebelahan dengan Rumah Tinggal Pengadu di Desa Gunung Karang RT 02 RW 02 Bobotsari	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilaksanakan tinjauan lapangan oleh Tim Pengelola Pengaduan DPMPSTSP didampingi Satpol PP Kab Purbalingga pada tanggal 1 Maret 2022 2. Pada tinjauan lapangan tersebut diberikan pembinaan kepada Pelaku Usaha serta memediasi antara Pelapor dengan Terlapor. 3. Tindak lanjut : <ul style="list-style-type: none"> - menghimbau pelaku usaha untuk mengurus perizinan berusaha - Mengatur jam operasional bongkar muat kayu gelondongan <p>Memenuhi kewajiban K3L pada saatnya sudah memiliki izin usaha</p>	1 Maret 2022
		CAMAT KARANGM ONCOL	21 Maret 2022	Laporan Warga Desa Pekirangan Kecamatan Karangmoncol terkait dugaan pencemaran lingkungan yang disebabkan karena pengelolaan Limbah rumah makan Rocket Chicken yang kurang baik	Telah dilaksanakan rapat koordinasi tindak lanjut pengaduan masyarakat terkait dugaan pencemaran lingkungan oleh Rumah Makan Rocket Chicken pada hari Kamis tanggal 24 Maret 2022 dengan hasil sebagai berikut :	

NO	BULAN	NAMA/ ALAMAT	TANGGAL	MASALAH	TINDAK LANJUT	TANGGAL SELESAI
					<p>a. Kepada pihak RM Rocket Chicken yang hadir mewakili, untuk menyampaikan kepada pimpinannya bahwa untuk sedianya menutup operasional rumah makan sementara waktu terhitung mulai Hari Jumat tanggal 25 Maret 2022 sambil mengurus proses perizinannya</p> <p>b. DPMPSTSP Kabupaten Purbalingga telah melayangkan surat kepada Pihak Manajemen RM Rocket Chicken untuk segera mengurus perizinannya</p>	
		<p>Disposisi Bupati Purbalingga atas Pengaduan Masyarakat</p>		<p>Adanya laporan warga masyarakat di sekitar keberadaan usaha ternak ayam ras pedaging milik Sdr. KHAERUL ANAM yang beralamat di Dusun 3 RT 11 RW 05 Desa Candiwulan Kutasari.</p> <p>b. Dasar pengaduan tersebut bahwa ternak ayam ras pedaging dapat menimbulkan potensi pencemaran udara/bau, sehingga dapat mengganggu kenyamanan lingkungan.</p> <p>c. Selanjutnya bahwa pendirian usaha tersebut tanpa sepengetahuan lingkungan sekitar maupun pihak pemerintah desa.</p>	<p>1. Dilaksanakan rapat koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait pada Hari Rabu tanggal 30 Maret 2022 dengan hasil :</p> <p>a. menyajikan laporan kepada pimpinan terkait hasil rapat koordinasi dengan Nota Dinas Kepala DPMPSTSP Nomor 503/0257/2022 tanggal 5 April 2022</p> <p>b. bahwa berdasarkan hasil pemantauan lapangan pada tanggal 28 Maret 2022 oleh Satuan Polisi Pamog Praja dan Pemerintah Kecamatan Kutasari belum terlihat adanya dampak negatif dari keberadaan ternak ayam, dan sesuai dengan saran dari Perangkat Daerah teknis, maka kegiatan pengawasan melalui inspeksi lapangan untuk dilaksanakan + 20 hari ke depan dari pelaksanaan pantauan lapangan pertama, dengan</p>	<p>5 April 2022</p>

NO	BULAN	NAMA/ ALAMAT	TANGGAL	MASALAH	TINDAK LANJUT	TANGGAL SELESAI
					<p>mempertimbangkan umur ternak telah memungkinkan menghasilkan limbah/feses yang menimbulkan dampak bau yang dapat mengganggu lingkungan, serta untuk memastikan terkait dengan pengelolaan sanitasi dari kandang ayam tersebut</p> <p>2. Berdasarkan point 1.b, telah dilaksanakan pengawasan insidentil dalam rangka penanganan pengaduan pada tanggal 19 April 2022 dengan rekomendasi pelaku usaha telah melakukan pelanggaran ringan karena tidak menerapkan cara budidaya ayam ras pedaging dengan baik dan diberikan sanksi terhadap pelanggaran ringan kepada pelaku usaha berupa teguran tertulis.</p>	
4.	APRIL			NIHIL		
5.	MEI			NIHIL		
6.	JUNI			NIHIL		
7.	JULI			NIHIL		
8.	AGUSTUS			NIHIL		
9.	SEPTEMBER			NIHIL		
10.	OKTOBER			NIHIL		
11.	NOVEMBER			NIHIL		
12.	DESEMBER			NIHIL		

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Sarana dan Prasarana

Adapun sarana yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi yang akan menyampaikan pengaduan melalui:

- 1) <https://maturbup.purbalinggakab.go.id/>

The screenshot shows a web browser displaying the 'Maturbup Purbalingga' website. The main content area features a 'FORMULIR PELAPORAN' (Reporting Form) with the following fields and elements:

- Nama Lengkap:** Input field for the reporter's full name.
- NIK:** Input field for the National Identity Card number, with a hint: '16 Digit NIK Anda Contoh : 330411XXXX'.
- Email:** Input field for the reporter's email address.
- Laporan Anda:** Text area for the report content, with a placeholder example: 'Contoh : Jalan Rusak, Mohon Segera di Perbaiki'. A tooltip above this field says 'Harap isi bidang ini.' (Please fill this field).
- Kategori:** Radio buttons for 'Non Infrastruktur' (selected) and 'Infrastruktur'.
- Buttons:** 'Tambah Lokasi' (Add Location) and 'Lampirkan Gambar' (Attach Image).
- reCAPTCHA:** A widget with the text 'Saya bukan robot' (I am not a robot) and 'reCAPTCHA Privat - Perayaan'.
- Buttons:** 'Laporkan' (Report) and 'Batal' (Cancel).
- Footnote:** A note at the bottom states: '*) Untuk laporan infrastruktur diwajibkan melampirkan gambar terkini sebagai file pendukung.' (For infrastructure reports, it is mandatory to attach the latest image as supporting files).

DPMPTSP KABUPATEN PURBALINGGA

Pelopor Pelayanan Terpadu Satu Pintu

HOME PROFIL ▾ INVESTASI ▾ PERIZINAN ▾ SP & SOP ▾ REGULASI ▾ PPIID ▾ SKIM ▾ SARPRAS

WBK/WBBM PENGADUAN

PENGADUAN

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, tindak lanjut penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan. Pengadu adalah seluruh pihak baik warganegara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola pengaduan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang Perizinan dan Investasi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Gunakan salah satu dari empat pilihan cara pengaduan pada tautan dibawah ini



ONLINE MELALUI MATURBUP

Maturbup (Matur Bupati) adalah aplikasi pelayanan yang dibuat khusus untuk penyampaian aspirasi maupun pengaduan dalam berbagai hal secara langsung kepada bupati



FORM PENGADUAN ONLINE

Form pengaduan ini ditujukan bagi masyarakat pengguna layanan DPMPTSP untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas



FORMULIR PENGADUAN

Formulir pengaduan adalah form yang sapat digunakan dengan cara mendownload dan mencetak serta mengisinya secara manual dengan dibubuhi tanda tangan atau stempel



PENGADUAN MELALUI WA

Pengaduan melalui Aplikasi WhatsApp dapat digunakan untuk berbagai keperluan administratif. WhatsApp ini menggunakan versi bisnis yang waktu layanannya telah ditentukan

2. Kotak Pengaduan



3. Ruang Pengaduan



C. Sumberdaya Manusia Pengelola

Tim pengelola Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu cukup kompeten dalam menangani pengaduan karena sudah pernah mengikuti internalisasi/sosialisasi regulasi penanganan pengaduan masyarakat.

D. Regulasi dan Prosedur

Dalam penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah ditetapkan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL
MONITORING DAN EVALUASI

A. Saran atau Rekomendasi

1. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas layanan pengaduan secara berkala;
2. Melaksanakan monev atas implementasi SOP penanganan pengaduan.

B. Tindak Lanjut Hasil Monev

Telah dilakukan pencatatan, pembukuan dan pelaporan terhadap Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga telah menerapkan penanganan pengaduan masyarakat ;
2. Tim pengelola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga telah melaksanakan tindak lanjut dumas berdasarkan peraturan yang berlaku.

B. Rekomendasi

Adanya sosialisasi secara berkala perihal regulasi penanganan pengaduan masyarakat di seluruh jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga.