



# LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI – JUNI 2021

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN MUARA ENIM

Jalan Kemayoran No. 09 Muara Enim ( 51132 ) Sumatera Selatan  
Telpon /Fax. 0734 – 423082 Website [muaraenimkab.go.id](http://www.muaraenimkab.go.id)  
Email : [dam.ptspmuaraenim@gmail.com](mailto:dam.ptspmuaraenim@gmail.com) Consumer [muaraenim@muaraenimkab.go.id](mailto:muaraenim@muaraenimkab.go.id)

## Kata Pengantar

Di era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang melebihi harapan penerima layanan. Salah satu indikator baik atau tidaknya kinerja unit pelayanan publik adalah kemampuan menyediakan layanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel.

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat ini merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai jumlah pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim periode Januari 2021 sampai dengan Juni 2021.

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

Muara Enim, 30 Juni 2021

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Muara Enim



H. Shofyan Aripanca, S.Kom., M.Si  
Pembina Utama Muda / (IV/c)  
NIP 19720122 199703 1 003

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan ... ..	3

### **BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN**

A. Dasar Hukum .....	4
B. Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	5
C. Media dan Sarana Pengaduan.....	6
D. Alur dan Tata Cara Pengaduan.....	9

### **BAB III. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	11
B. Tindak Lanjut.....	11

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# **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. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah memperluas kewenangan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahannya.

Selanjutnya Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS). Di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim kebijakan penanganan pengaduan masyarakat dilakukan melalui Bidang Sistem Informasi, Evaluasi dan Pengaduan Layanan.

Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan 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 Kementerian/Lembaga, sampai ke Pemerintah Kabupaten/Kota. Hal ini berdampak pada peningkatan tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam hal penyediaan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat khususnya di bidang administrasi perizinan dan nonperizinan serta didukung dengan penyesuaian regulasi dan rekomendasi dari Perangkat Daerah teknis terkait.

Pelayanan yang baik dari aparat pemerintah daerah secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan kepercayaan masyarakat yang pada akhirnya masyarakat akan memberikan

kontribusi positif kepada pemerintah. Harapan ini tentu saja tidak berlebihan mengingat sumber-sumber pendapatan berasal dari masyarakat itu sendiri. Sejauh ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat. Keluhan tersebut tentunya 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 kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat ini. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi belum mengalami perubahan yang signifikan.

Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik, merupakan akibat kurangnya sosialisasi dan informasi ke masyarakat baik melalui media elektronik maupun media masa, sehingga masyarakat berani dan mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan nonperizinan yang ada saat ini. Sehubungan hal tersebut penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik layanan informasi, konsultasi maupun pengaduan. Untuk pengaduan prioritas terkait gratifikasi dan pungutan liar di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim.

Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim, tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat, pelaku usaha dan pengguna layanan dari semua

stakeholder. Sehingga perlu pengawasan masyarakat khususnya melalui pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

- a. Sebagai media penyaluran pendapat dan keluhan masyarakat dalam bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- b. Memberikan layanan dan fasilitasi penyelesaian pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- c. Sebagai media kontrol dalam memberikan pelayanan publik.

### **2. Tujuan**

Memberikan Layanan Pengaduan Masyarakat di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2

- Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2019 Nomor 8);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 22 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2020 Nomor 22);
  8. Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 30 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim (Berita Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2020 Nomor 30);
  9. Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 40 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Camat di Kabupaten Muara Enim (Berita Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2020 Nomor 40).

## **B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2021, sebagai upaya mengakomodir semua laporan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti baik yang menyangkut permasalahan yang berkaitan dengan proses penerbitan izin, kinerja pelayanan perizinan sampai dengan pengaduan terkait gratifikasi dan pungutan liar yang terjadi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim. Hasil tindak lanjut dari setiap laporan pengaduan yang masuk melalui media pengaduan yang ada akan



disesuaikan dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### C. Media dan Sarana Pengaduan

Terdapat beberapa media dan sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka untuk menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim, antara lain :

#### 1. Kotak Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis dengan cara di masukan ke dalam kotak pengaduan yang ada di ruang pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim.



2. Pengaduan Langsung (tatap muka)

Pengaduan langsung dapat dilakukan langsung kepada petugas penerima pengaduan pada loket front office di ruang pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim.



3. Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim di Jalan A. Yani No. 16 Kelurahan Pasar I Muara Enim (31311)

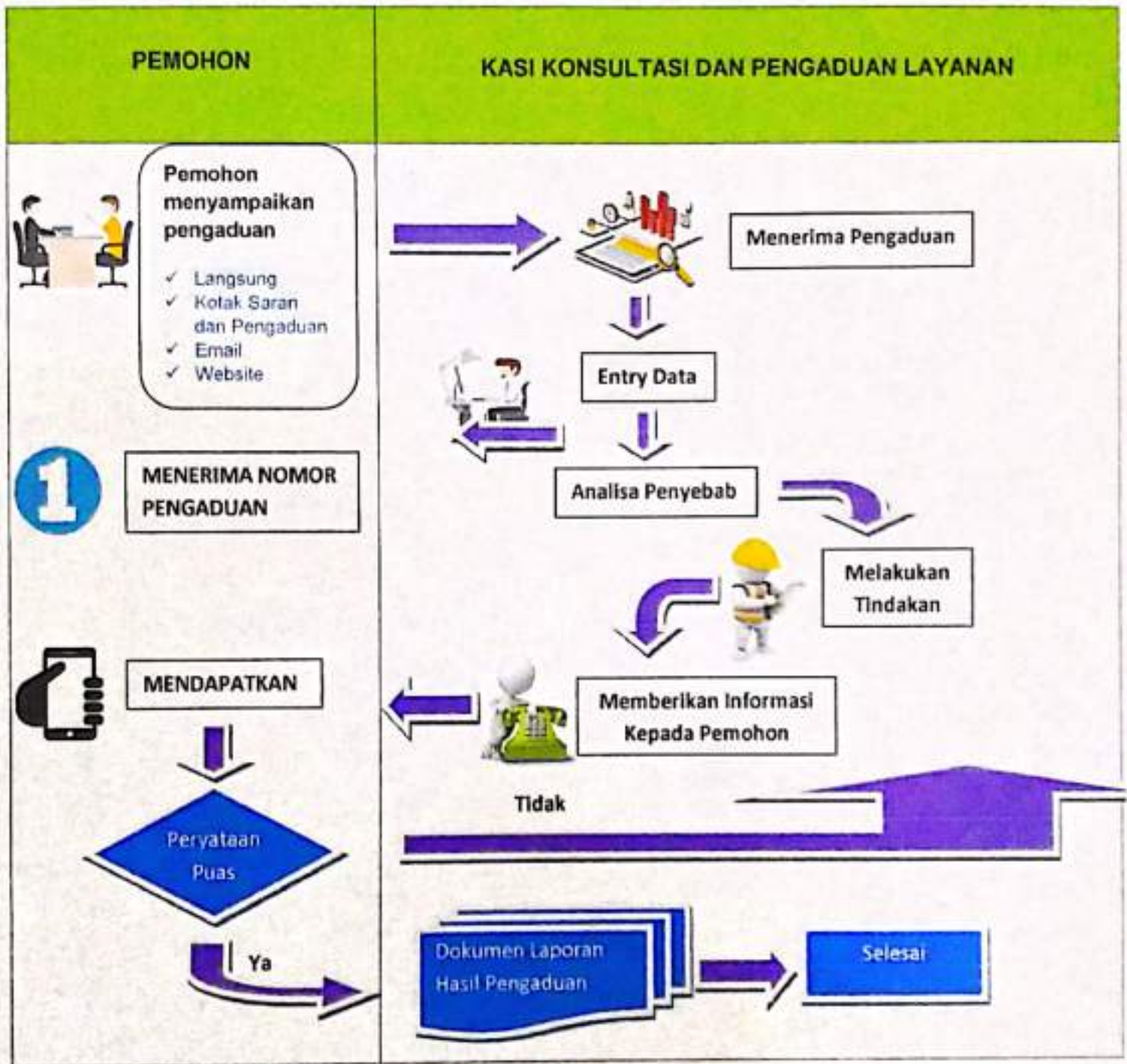
4. Telepon/HP

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan melalui layanan telepon ke Nomor 082181487928

5. Website dan Email

Pengaduan dapat disampaikan melalui :  
website : [dpm-ptsp-muaraenimkab.go.id](http://dpm-ptsp-muaraenimkab.go.id) dan  
Email : [Pengaduandpmpptsp05@gmail.com](mailto:Pengaduandpmpptsp05@gmail.com)

## D. Alur dan Tata Cara Pengaduan



**FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT  
(DUMAS)**

Kepada Yth

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Di –

Muara Enim

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap                    :
2. Umur                                :
3. Pekerjaan                        :
4. Alamat                            :
5. Identitas                         :   KTP/SIM/Paspor/dan lain-lain
6. No. Telepon/HP                 :
7. Email                              :
8. Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan:  
(Lampirkan bukti-bukti pendukung)

9. Sumbang Pikiran/Saran/Gagasan/Permintaan Penyelesaian Masalah yang diajukan:

Muara Enim,  
Pelapor

(.....)

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rekaman data dan informasi yang terkait dengan pengaduan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim pada bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021, tidak ada pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan. Sedangkan yang ada adalah sebagai berikut :

1. Permintaan Konfirmasi dari LSM Badan Pengawas Keamanan Kecamatan terkait Status Hukum PT. Surya Subur Lestari di tanah Desa Padang Bindu Kecamatan Benakat.
2. Pertanyaan dari Direktur CV. Tali Tiga Rigisa melalui SPAN LAPOR tentang perpanjangan izin usaha dan syarat-syaratnya.
3. Pengaduan dari Saudara Setiaji tentang izin usaha sarang burung walet di Dusun III Desa Sumaja Makmur Kecamatan Gunung Megang.

#### **B. Tindak Lanjut**

Terhadap Permintaan Konfirmasi, Pertanyaan dan pengaduan di atas telah ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku, baik melalui surat tertulis maupun melalui aplikasi SPAN LAPOR. Selanjutnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya :

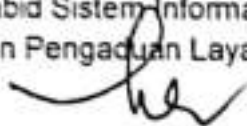
1. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja petugas pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung dalam pemberian layanan.

3. Memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan, sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUARA ENIM  
BULAN JANUARI 2021

NO.	TANGGAL	NAMA PELAPOR	MEDIA DUMAS	MATERI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	TGL SELESAI
Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	

Kabid Sistem Informasi, Evaluasi  
dan Pengaduan Layanan



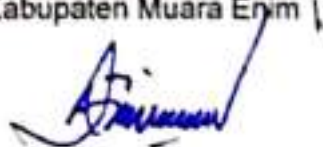
Hj. Sri Hardiati, SE, MM  
NIP 19761218 200604 2 006

Kasi Konsultasi dan Pengaduan  
Layanan



Saja Hamid, S.H., M.H  
NIP 19740521 199903 1 004

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Muara Enim



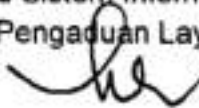
H. Shofyan Aripanca, S.Kom., M.Si  
Pembina Utama Muda / (IV/c)  
NIP 19720122 199703 1 003



**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUARA ENIM  
BULAN FEBRUARI 2021**

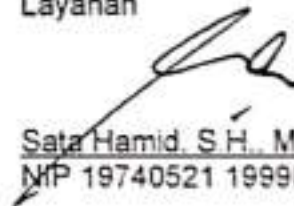
NO.	TANGGAL	NAMA PELAPOR	MEDIA DUMAS	MATERI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	TGL SELESAI
	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Kabid Sistem Informasi, Evaluasi  
dan Pengaduan Layanan



Hj. Sri Hardiati, SE, MM  
NIP 19761218 200604 2 006

Kasi Konsultasi dan Pengaduan  
Layanan



Sata Hamid, S.H., M.H  
NIP 19740521 199903 1 004

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Muara Enim

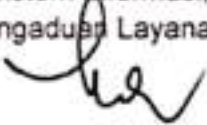


H. Shofyan Aripanca, S.Kom., M.Si  
Pembina Utama Muda / (IV/c)  
NIP 19720122 199703 1 003

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUARA ENIM  
BULAN MARET 2021

NO.	TANGGAL	NAMA PELAPOR	MEDIA DUMAS	MATERI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	TGL SELESAI
	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Kabid Sistem Informasi, Evaluasi  
dan Pengaduan Layanan



Hj. Sri Hardiati, SE, MM  
NIP 19761218 200604 2 006

Kasi Konsultasi dan Pengaduan  
Layanan



Seta Hamid, S.H., M.H  
NIP 19740521 199903 1 004

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Muara Enim

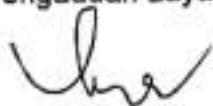


H. Shofyan Aripanca, S.Kom., M.Si  
Pembina Utama Muda / (IV/c)  
NIP 19720122 199703 1 003

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUARA ENIM  
BULAN APRIL 2021**

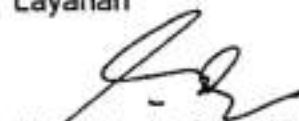
NO.	TANGGAL	NAMA PELAPOR	MEDIA DUMAS	MATERI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	TGL SELESAI
1.	05 April 2021	David Bastian (Ketua LSM BPKK) Kecamatan Benakat	Surat	Permintaan Konfirmasi Status Hukum PT. Surya Subur Lestari di Tanah Desa Padang Bindu Kec. Benakat	Ditindaklanjuti melalui Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP No. 570/565/DPMPPTSP-5/2021 tanggal 27 April 2021	27 April 2021
2.	26 April 2021	Taufik Hidayat Direktur CV. Tali Tiga Rigisa	SPAN LAPOR	Mekanisme perpanjangan izin usaha CV dan syarat-syaratnya.	Ditindaklanjuti melalui SPAN LAPOR tanggal 27 April 2021	27 April 2021

Kabid Sistem Informasi, Evaluasi dan Pengaduan Layanan



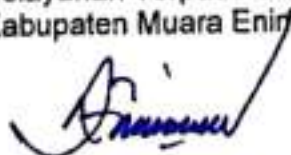
Hj. Sri Hardiati, SE, MM  
NIP 19761218 200604 2 006

Kasi Konsultasi dan Pengaduan Layanan



Safa Hamid, S.H., M.H  
NIP 19740521 199903 1 004

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim



H. Shofyan Aripanca, S.Kom., M.Si  
Pembina Utama Muda / (IV/c)  
NIP 19720122 199703 1 003

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUARA ENIM  
BULAN MEI 2021**

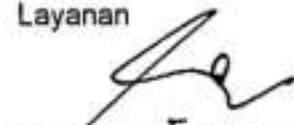
NO.	TANGGAL	NAMA PELAPOR	MEDIA DUMAS	MATERI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	TGL SELESAI
1.	25 Mei 2021	Setiaji	SPAN LAPOR	Izin usaha sarang burung walet di Dusun III Desa Sumaja Makmur Kecamatan Gunung Megang	Ditindaklanjuti melalui SPAN LAPOR tanggal 27 Mei 2021	27 Mei 2021

Kabid Sistem Informasi, Evaluasi dan Pengaduan Layanan



Hi. Sri Hardiati, SE, MM  
NIP 19761218 200604 2 006

Kasi Konsultasi dan Pengaduan Layanan



Sata Hamid, S.H., M.H  
NIP 19740521 199903 1 004

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim

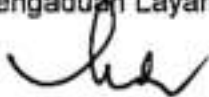


H. Shofyan Aripanca, S.Kom., M.Si  
Pembina Utama Muda / (IV/c)  
NIP 19720122 199703 1 003

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUARA ENIM  
BULAN JUNI 2021**

NO.	TANGGAL	NAMA PELAPOR	MEDIA DUMAS	MATERI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	TGL SELESAI
	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Kabid Sistem Informasi, Evaluasi  
dan Pengaduan Layanan



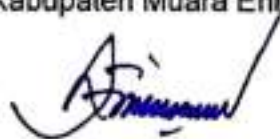
Hj. Sri Hardiati, SE, MM  
NIP 19761218 200604 2 006

Kasi Konsultasi dan Pengaduan  
Layanan



Sale Hamid, S.H., M.H  
NIP 19740521 199903 1 004

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Muara Enim



H. Shofyan Aripanca, S.Kom., M.Si  
Pembina Utama Muda / (IV/c)  
NIP 19720122 199703 1 003