



LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN TRWIULAN II TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Triwulan II ini pada Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2021.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan **WBK** (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan **WBBM** (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Maka dengan itu kami DPMPTSP membuka sarana pengaduan masyarakat yang bernama “GARDU PASTI” singkatan dari : “PENGADUAN TERPADU PERIZINAN DAN INVESTASI”. memiliki tugas dan fungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang perizinan, investasi ataupun dugaan tindak pidana korupsi yang terjadi di DPMPTSP. Sarana tersebut dibawah tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan dan dibantu juga oleh Dinas Teknis terkait.

Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggungjawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Pengendalian khususnya Seksi Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Purwakarta dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan “GARDU PASTI” ini merupakan hasil Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan di Triwulan I yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami

terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa instruksi pimpinan, korespondensi, formulir pengaduan, website, email, IG, Telepon Kantor, SMS/WA serta situs media online.

Demikian laporan Triwulan II ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwakarta, 30 Juni 2021
Mengetahui,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purwakarta



R.Muchamad Nurcahja, ST, MM
NIP. 19731102 199901 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA	2
1. Sumber Daya Manusia	2
Tabel 1 : Komposisi Seksi Pengaduan Berdasarkan Jabatan	3
2. Anggaran	3
Tabel 2 : Alokasi Anggaran Penanganan Pengaduan Perizinan	3
3. Sarana dan Prasarana	4
Tabel 3 : Sarana Pendukung Pengaduan	4
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	5
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	5
1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan	5
Tabel 4 : Status Penanganan Pengaduan Perizinan	5
2. Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan	6
Tabel 5 : Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan	6
3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2020	6
Tabel 6 : Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan	7
B. HAMBATAN	14
BAB III PENUTUP	15
A. KESIMPULAN	15
B. SARAN	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada saat sekarang ini pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang utama dalam menghadapi tantangan globalisasi. Setiap daerah Kota/Kabupaten berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik mereka agar kegiatan penanaman modal dapat berjalan lancar dan dapat meningkat seiring pertumbuhan tahun. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal itu tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan itu DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Bidang Pengendalian merupakan salah satu lembaga yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses perizinan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait, DPMPTSP bertanggungjawab secara administratif sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait. Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya perizinan dan non perizinan dilakukan dan menjadi tanggungjawab perangkat daerah terkait, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penanganan Pengaduan Perizinan berada pada Kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Pengawasan Penanaman Modal dan termasuk pada salah satu pengelola yang menerapkan Pelayanan Manajemen PTSP sebagai Pengelola Pengaduan Masyarakat.

Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memiliki tahapan kerja yang meliputi :

- a. Menerima pengaduan atas layanan perizinan dan non perizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
- b. Menelaah, mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
- c. Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan non perozonan;
- d. Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;
- e. Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
- f. Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
- g. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan kepada masyarakat, memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan, menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan perizinan sehingga pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan Perizinan, sumber daya yang dialokasi pada Seksi Pengaduan masih sangat terbatas, baik sumber daya manusia, anggaran maupun sarana dan prasarana. Adapun komposisi sumber daya tersebut sampai dengan Triwulan II Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di seksi Pengaduan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi disesuaikan dengan keahlian dan kompetensi.

Adapun kompetensi sumber daya manusia terdiri atas Kasi Pengaduan, Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas Pengelola Pengaduan MPP dan kami tidak memiliki Analis Pengaduan karena promosi jabatan di awal tahun 2021.

Berikut kami sampaikan tugas dan fungsi dari :

- Kasi Pengaduan sebagai pengendali atas pelaksanaan penanganan pengaduan perizinan dengan cara menyusun program, mengendalikan dan mengkoordinasikan serta memeriksa dan mengevaluasi sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

- Pengelola Pengaduan Publik merupakan petugas yang mengelola data pengaduan dengan melaksanakan pelayanan pengaduan dan melaksanakan penanganan pengaduan.
- Petugas Pengelola Pengaduan MPP yang pada pelaksanaannya ditugaskan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara.

Tabel 1 : Komposisi Seksi Pengaduan Berdasarkan Jabatan

NO	FUNGSI		JUMLAH
1	Kasi Pengaduan		1 Orang
2	Pelaksana	Pengelola Pengaduan Publik	1 Orang
		Petugas Pengelola Pengaduan MPP	2 Orang

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan bersumber dari APBD Kabupaten Purwakarta Tahun 2021 dengan alokasi anggaran kurang lebih sekitar Rp. 30.000.000,-, ada pengurangan pagu anggaran dari anggaran triwulan I dikarenakan Kas Daerah mengalami defisit anggaran sehingga anggaran APBD yang telah ditetapkan harus dikurangi seiring dengan adanya kondisi Pandemi COVID-19 serta adanya perubahan pada uraian kegiatan sehingga belum bisa diajukan pencairan karena harus menunggu APBD di sahkan.

Tabel 2 : Alokasi Anggaran Penanganan Pengaduan

TW / TAHUN	PAGU ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	PERSENTASE (%)
II / 2021	30.000.000	0	0

3. Sarana dan Prasarana

DPMPTSP Kabupaten Purwakarta menyediakan layanan “GARDU PASTI”

(Pengaduan Terpadu Perizinan dan Investasi), diantaranya :

1. Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara
2. Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran / pengaduan MPP Bale Madukara atau ditujukan ke alamat : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Jl. Veteran No. 139 Kabupaten Purwakarta.
3. Mengisi formulir pengaduan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara, Jl. Jend. Sudirman Kabupaten Purwakarta
4. Website : dpmptsp.purwakartakab.go.id
5. E-mail Kantor : ptsppurwakartakab@gmail.com
6. IG : [dpmptsp.purwakarta](https://www.instagram.com/dpmptsp.purwakarta)
7. Saluran langsung pada telepon kantor (0264) 8224794
8. SMS Gateway Pengaduan / Whatssapp (0818 09898222)
9. Instruksi Pimpinan

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

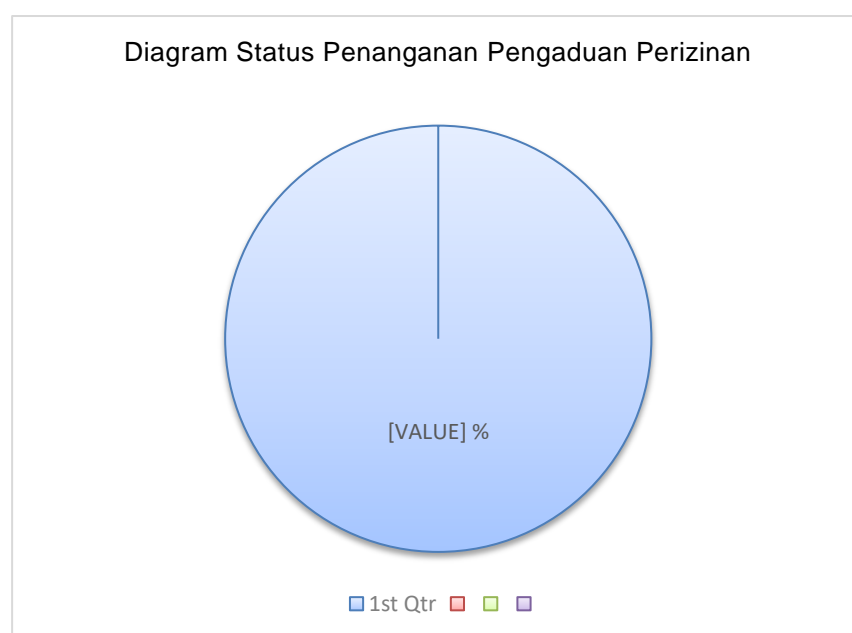
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN

1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan

Seksi Pengaduan di Bidang Pengendalian DPMPSTSP Kabupaten Purwakarta dari mulai tanggal 1 Maret s.d 30 Juni 2021 telah menerima pengaduan sebanyak 1 permasalahan dengan status penanganan pengaduan perizinan sebagai berikut :

Tabel 4 : Status Penanganan Pengaduan Perizinan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	1	100 %
2	Proses	0	0%
	JUMLAH	1	100%

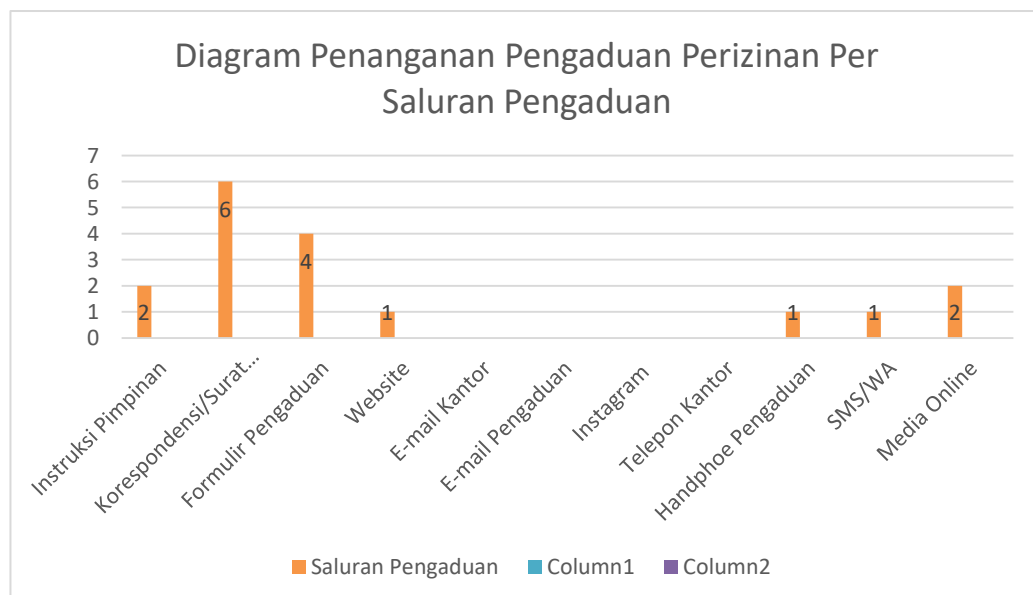


2. Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPSTSP per saluran dari April s.d Juni 2021 (Triwulan II) dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

Tabel 5 : Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Instruksi Pimpinan	-
2	Korespondensi / surat menyurat	1
3	Formulir Pengaduan	-
4	Website	-
5	E-mail Kantor	-
6	Instagram (IG)	-
7	Telepon Kantor	-
8	Handphone Pengaduan	-
9	SMS / WA	-
10	Situs Media Online	-
	JUMLAH	1



3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2021

Tabel 6 : Penanganan Pengaduan Perizinan

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT
1	Elyasa Budiyanoto & Associates (Kantor Advokat & Konsultan Hukum) Tgl. Surat : 06-08-2020 Surat Diterima tgl : 06-11-2020 Disposisi Kadis tgl : 06-11-2020 : untuk ditindaklanjuti Disposisi Kabid tgl : 06-11-2020 : sdr. Banu untuk ditindaklanjuti dengan koordinasi dengan instansi terkait	Elyasa Budiyanoto & Associates menerima kuasa dari Drs. R. Setiadi Wijayanto untuk mendampingi permasalahan perselisihan tentang pembelian tanah seluas 20.330m ² yang berlokasi di Kp. Cibulao RT. 08/03 Desa Cirende Kec. Campaka Kab. Purwakarta sekaligus pemberitahuan pelanggaran IMB oleh PT. Adidaya Wiring Sistem Indonesia (PT. AWSI)	7 April 2021 Rapat Pembahasan dan Pengecekan Lapangan tentang Bangunan Gudang milik Sdr. Setiadi 21 April 2021 Rapat Pembahasan dan Pengecekan Lapangan tentang Bangunan Gudang milik Sdr. Setiadi 26 April 2021 Pemeriksaan Bangunan Gudang milik sdr. Setiadi	Kesimpulan sesuai notulen tgl 7 April 2021 : Akan diadakan rapat lanjutan dengan mengundang kedua belah pihak yaitu pengelola Manajemen PT. Adidaya Wiring Sistem Indonesia dan sdr. Setiadi beserta Camat Campaka dan Lurah Cirende beserta OPD teknis untuk menemukan titik temu dan awal mula munculnya permasalahan yang terjadi. Waktu dan tempat akan diinformasikan kemudian. Kesimpulan dari Berita Acara tanggal 21 April 2021 : PT. AWSI menyepakati penghentian kegiatan di bangunan gudang milik Sdr. R, Setiadi Wijayanto, kedua belah pihak sepakat tidak akan melibatkan pihak	- Membuat surat undangan untuk menindaklanjuti rapat pembahasan bangunan gudang milik Sdr. Drs. R. Setiadi Wijayanto pada tanggal 21 April 2021 di Ruang Rapat DPMPTSP dengan Nomor Surat : 005/1317- Pengdal tanggal 19 April 2021 yang ditujukan kepada OPD teknis terkait. - Membuat surat dengan nomor : 503/0332- Pengdal tanggal 23 April 2021 yang ditujukan kepada OPD teknis terkait perihal Pemeriksaan Gabungan ke Bangunan Gudang milik Sdr. R. Setiadi Wijayanto pada tanggal 26 April 2021.

				<p>pemda terkait permasalahan bukti hak kepemilikan, yang melaksanakan kegiatan di gudang milik sdr. R. Setiadi akan membuat surat pernyataan penghentian kegiatan.</p> <p>Cat : Pemilik bangunan gudang tidak mau menandatangani Berita Acara yang telah disepakati karena merasa tidak puas dengan keputusan hasil rapat.</p>	
--	--	--	--	---	--

BAB III PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan Pengaduan Perizinan ini ditangani oleh Bidang Pengendalian pada Kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Pengawasan Penanaman Modal beserta sub Penanganan Pengaduan Perizinan beserta Tim Teknis terkait.

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan dari April s.d Juni 2021 (Triwulan II) sebanyak 1 permasalahan dengan status permasalahan selesai, sehingga total permasalahan dari Triwulan I s.d Triwulan II sebanyak 10 permasalahan dengan status permasalahan **selesai**.

Dipindai dengan CamScanner

