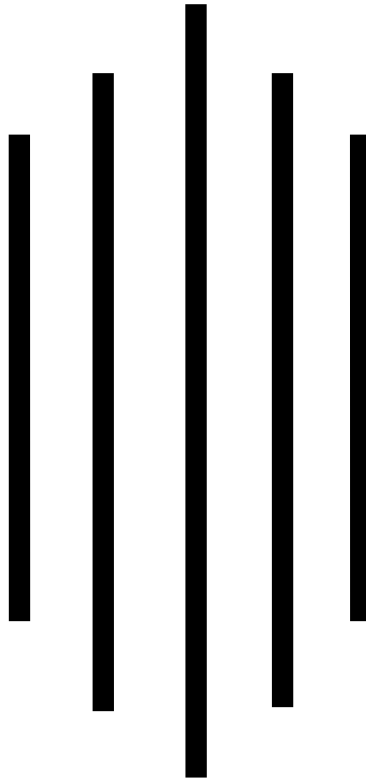


**LAPORAN  
MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KLUNGKUNG  
TAHUN 2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keterbukaan informasi publik dan retorikasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung, dengan harapan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan penyelenggara pelayanan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Penyelenggara pelayanan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan pada institusi publik dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan tentunya terdapat keluhan dan pengaduan dari masyarakat. Hal ini penting untuk dilaksanakan evaluasi untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

### **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang — undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494).

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk penanggung jawaban Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung selaku penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung.

## **BAB II**

### **Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat**

#### **2.1 Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan masyarakat adalah informasi dan pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau Lembaga, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung.

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat yang di terima yaitu:

##### **1. Pengaduan Langsung**

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang yang menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

##### **2. Pengaduan Secara Tidak Langsung**

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui : Telepon, Surat, Kotak Saran, WhatsApp, website, e-mail,

Klungkung Mesadu, media sosial dan SP4N LAPOR.

## **2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat**

Kepastian Hukum yaitu mengutamakan 1) 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 aparat terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku; 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga dan waktu; 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tidak lanjutnya; 6) Objektivitas 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.

## **2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat**

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan berkepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Saluran Pengaduan Masyarakat yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung meliputi

- a. Melalui kotak saran yang ada pada Dinas PMPTSP

- b. Pengaduan secara tertulis (surat) ke Dinas PMPTSP
- c. Pengaduan secara langsung ke Dinas PMPTSP
- d. Pengaduan melalui :
  - Email ([pmptsp.kabklungkung@gmail.com](mailto:pmptsp.kabklungkung@gmail.com))
  - Website : [dpmptsp.klungkungkab.go.id](http://dpmptsp.klungkungkab.go.id)
  - Telp. (0366) 23969
  - Facebook : Dinas Pmptsp Kab. Klungkung
  - Instagram : DPMPTSP Kab. Klungkung
  - KLUNGKUNG MESADU
  - SP4N LAPOR

#### **2.4 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Sesuai dengan ananat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk rneningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian lay anan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung. Komitmen ini mengharuskan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan pelayanannya.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Pengaduan yang masuk ke Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung akan di respon dan tercantum dalam rekap pengaduan masyarakat sebagaimana Tabel berikut ini :

**HASIL PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
KABUPATEN KLUNGKUNG  
TAHUN 2021**

<b>NO.</b>	<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>SUDAH DITANGANI</b>
1	JANUARI	0	0
2	PEBRUARI	2	2
3	MARET	1	1
4	APRIL	0	0
5	MEI	1	1
6	JUNI	1	1
7	JULI	0	0
8	AGUSTUS	0	0
9	SEPTEMBER	0	0
10	OKTOBER	0	0
11	NOVEMBER	0	0
12	DESEMBER	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>5</b>

**STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

<b>NO.</b>	<b>STATUS PENANGANAN PENGADUAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	Selesai	5	100%
2	Proses	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

## **2.5 Upaya Penyelesaian**

Upaya-upaya yang kami laksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

1. Melaksanakan pembinaan kepada Petugas Pengaduan secara berkala;
2. Melakukan koordinasi secara berkala terkait validasi kebenaran pengaduan yang diterima oleh masing-masing Petugas Pengaduan.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung pada Tahun 2021. Laporan ini sebagai

bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Klungkung, 6 Januari 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Klungkung



Dr. I Made Sudiarajaya, S.IP, MM  
NIP. 19720412 199101 1 001