



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN

TRIWULAN I TAHUN 2024

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan Perizinan Dan Non Perizinan, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
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);

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Permendagri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP;
7. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugasdan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo;
8. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 20 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha, dan Pelayanan Nonperizinan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban DPMPTSP Kabupaten Wonosobo kepada pelaku usaha / masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI

PENANGANAN PENGADUAN

2.1 Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan

Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Wonosobo, dan/atau keluhan kepada DPMPTSP Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

Adapun Bentuk Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan merupakan penyampaian aduan atau informasi dari Perizinan Dan Non Perizinan atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara manual

Pengaduan secara manual dilakukan oleh pemohon dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan petugas yang berwenang dalam menangani pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Pengaduan secara manual dilakukan dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan yang berisi keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada DPMPTSP Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo. Selain itu, pemohon bisa menyampaikannya melalui kotak aduan yang diletakkan di tempat pelayanan.

2. Pengaduan secara elektronik

Pengaduan secara elektronik dilakukan dilakukan melalui:

- a. SMS atau Whatsapp;
- b. E-mail;
- c. Telepon;
- d. Website/Formulir Aduan Online;
- e. Website Lapor Bupati
- f. APRIZOB.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada DPMPTSP dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak 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 Perizinan Dan Non Perizinan

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo meliputi :

- a) Unit organisasi yang mengampu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah DPMPTSP Kabupaten Wonosobo
 1. Menyediakan Sarana Pengaduan, berupa Ruang Pengaduan bagi yang datang langsung ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo;
 2. SMS atau Whatsapp pada nomor 0813-8315-4514;
 3. Telepon pada nomor (0286) 321059;
 4. Kotak Pengaduan di Mal Pelayanan Publik;
 5. Formulir Pengaduan online pada <https://bit.ly/FormAduanOnline>;
 6. Email DPMPTSP Kabupaten Wonosobo dpmptsp_wsb@gmail.com;
 7. Surat korespondensi di alamat Jalan T. Jogonegoro No 83 Wonosobo ;
 8. Website Lapor Bupati <https://laporbupati.wonosobokab.go.id/>.
 9. Laman APRIZOB <https://aprizob.wonosobokab.go.id/>
- b) Petugas pelayanan pengaduan di Loker Pengaduan

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pemohon Izin. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pemohon izin.

Komitmen ini mengharuskan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna DPMPTSP Kabupaten Wonosobo. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi dan misi DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

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. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 4 hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut.

Dari bulan Januari s.d Maret tahun 2024 terdapat 10 pengaduan yang telah masuk melalui laman APRIZOB sebagaimana rekapitulasi terlampir.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo terdapat 10 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1 Jumlah Pengaduan

No	Saluran Media Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan	Jumlah
1	SMS atau WA 	0
2	Email	0
3	Surat	0
4	Telepon	0
5	Kotak Pengaduan	0
6	Formulir Pengaduan Online	0
7	Website Lapor Bupati 	1
8	Laman APRIZOB	10
Jumlah		11

Tabel 2 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	11	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		11	100%

BAB III

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.

Wonosobo, 5 April 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATIN., S.Sos, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2024

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan Perizinan Dan Non Perizinan, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
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);

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Permendagri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP;
7. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugasdan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo;
8. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 20 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha, dan Pelayanan Nonperizinan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban DPMPTSP Kabupaten Wonosobo kepada pelaku usaha / masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan olehDPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI

PENANGANAN PENGADUAN

2.1 Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan

Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Wonosobo, dan/atau keluhan kepada DPMPTSP Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

Adapun Bentuk Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan merupakan penyampaian aduan atau informasi dari Perizinan Dan Non Perizinan atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara manual

Pengaduan secara manual dilakukan oleh pemohon dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan petugas yang berwenang dalam menangani pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Pengaduan secara manual dilakukan dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan yang berisi keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada DPMPTSP Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo. Selain itu, pemohon bisa menyampaikannya melalui kotak aduan yang diletakkan di tempat pelayanan.

2. Pengaduan secara elektronik

Pengaduan secara elektronik dilakukan dilakukan melalui:

- a. SMS atau Whatsapp;
- b. E-mail;
- c. Telepon;
- d. Website/Formulir Aduan Online;
- e. Website Lapor Bupati
- f. APRIZOB.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada DPMPTSP dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak 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 Perizinan Dan Non Perizinan

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo meliputi :

- a) Unit organisasi yang mengampu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah DPMPTSP Kabupaten Wonosobo
 1. Menyediakan Sarana Pengaduan, berupa Ruang Pengaduan bagi yang datang langsung ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo;
 2. SMS atau Whatsapp pada nomor 0813-8315-4514;
 3. Telepon pada nomor (0286) 321059;
 4. Kotak Pengaduan di Mal Pelayanan Publik;
 5. Formulir Pengaduan online pada <https://bit.ly/FormAduanOnline>;
 6. Email DPMPTSP Kabupaten Wonosobo dpmptsp_wsb@gmail.com;
 7. Surat korespondensi di alamat Jalan T. Jogonegoro No 83 Wonosobo ;
 8. Website Lapor Bupati <https://laporbupati.wonosobokab.go.id/>.
 9. Laman APRIZOB <https://aprizob.wonosobokab.go.id/>
- b) Petugas pelayanan pengaduan di Loker Pengaduan

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pemohon Izin. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pemohon izin.

Komitmen ini mengharuskan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna DPMPTSP Kabupaten Wonosobo. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi dan misi DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

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. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 4 hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut.

Dari bulan April s.d Juni tahun 2024 terdapat 5 pengaduan yang telah masuk melalui Website Lapor Bupati dan laman APRIZOB sebagaimana rekapitulasi terlampir.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo terdapat 5 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Pengaduan

No	Saluran Media Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan	Jumlah
1	<u>SMS atau WA</u> 	0
2	Email	0
3	Surat	0
4	Telepon	0
5	Kotak Pengaduan	0
6	Formulir Pengaduan Online	0
7	Website Lapor Bupati 	2
8	Laman APRIZOB	3
Jumlah		5

Tabel 2 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	5	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		5	100%

BAB III

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.

Wonosobo, 5 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATIN., S.Sos, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2024

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan Perizinan Dan Non Perizinan, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
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);

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Permendagri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP;
7. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugasdan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo;
8. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 20 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha, dan Pelayanan Nonperizinan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban DPMPTSP Kabupaten Wonosobo kepada pelaku usaha / masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI

PENANGANAN PENGADUAN

2.1 Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan

Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Wonosobo, dan/atau keluhan kepada DPMPTSP Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

Adapun Bentuk Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan merupakan penyampaian aduan atau informasi dari Perizinan Dan Non Perizinan atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara manual

Pengaduan secara manual dilakukan oleh pemohon dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan petugas yang berwenang dalam menangani pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Pengaduan secara manual dilakukan dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan yang berisi keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada DPMPTSP Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo. Selain itu, pemohon bisa menyampaikannya melalui kotak aduan yang diletakan di tempat pelayanan.

2. Pengaduan secara elektronik

Pengaduan secara elektronik dilakukan dilakukan melalui:

- a. SMS atau Whatsapp;
- b. E-mail;
- c. Telepon;
- d. Website/Formulir Aduan Online;
- e. Website Lapor Bupati
- f. APRIZOB.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada DPMPTSP dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak 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 Perizinan Dan Non Perizinan

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo meliputi :

- a) Unit organisasi yang mengampu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah DPMPTSP Kabupaten Wonosobo
 1. Menyediakan Sarana Pengaduan, berupa Ruang Pengaduan bagi yang datang langsung ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo;
 2. SMS atau Whatsapp pada nomor 0813-8315-4514;
 3. Telepon pada nomor (0286) 321059;
 4. Kotak Pengaduan di Mal Pelayanan Publik;
 5. Formulir Pengaduan online pada <https://bit.ly/FormAduanOnline>;
 6. Email DPMPTSP Kabupaten Wonosobo dpmptsp_wsb@gmail.com;
 7. Surat korespondensi di alamat Jalan T. Jogonegoro No 83 Wonosobo ;
 8. Website Lapor Bupati <https://laporbupati.wonosobokab.go.id/>.
 9. Laman APRIZOB <https://aprizob.wonosobokab.go.id/>
- b) Petugas pelayanan pengaduan di Loker Pengaduan

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pemohon Izin. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pemohon izin.

Komitmen ini mengharuskan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna DPMPTSP Kabupaten Wonosobo. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi dan misi DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

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. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 4 hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut.

Dari bulan Juli s.d September tahun 2024 terdapat 6 pengaduan yang telah masuk melalui Website Lapor Bupati dan laman APRIZOB sebagaimana rekapitulasi terlampir.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo terdapat 6 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Pengaduan

No	Saluran Media Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan	Jumlah
1	<u>SMS atau WA</u> 	0
2	Email	0
3	Surat	0
4	Telepon	0
5	Kotak Pengaduan	0
6	Formulir Pengaduan Online	0
7	Website Lapor Bupati 	2
8	Laman APRIZOB	4
Jumlah		6

Tabel 2 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	6	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		6	100%

BAB III

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.

Wonosobo, 1 Oktober 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATIN., S.Sos, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2024

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan Perizinan Dan Non Perizinan, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
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);

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Permendagri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP;
7. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugasdan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo;
8. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 20 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha, dan Pelayanan Nonperizinan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban DPMPTSP Kabupaten Wonosobo kepada pelaku usaha / masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI

PENANGANAN PENGADUAN

2.1 Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan

Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Wonosobo, dan/atau keluhan kepada DPMPTSP Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

Adapun Bentuk Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan merupakan penyampaian aduan atau informasi dari Perizinan Dan Non Perizinan atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara manual

Pengaduan secara manual dilakukan oleh pemohon dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan petugas yang berwenang dalam menangani pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Pengaduan secara manual dilakukan dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan yang berisi keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada DPMPTSP Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo. Selain itu, pemohon bisa menyampaikannya melalui kotak aduan yang diletakan di tempat pelayanan.

2. Pengaduan secara elektronik

Pengaduan secara elektronik dilakukan dilakukan melalui:

- a. SMS atau Whatsapp;
- b. E-mail;
- c. Telepon;
- d. Website/Formulir Aduan Online;
- e. Website Lapor Bupati
- f. APRIZOB.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada DPMPTSP dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak 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 Perizinan Dan Non Perizinan

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo meliputi :

- a) Unit organisasi yang mengampu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah DPMPTSP Kabupaten Wonosobo
 1. Menyediakan Sarana Pengaduan, berupa Ruang Pengaduan bagi yang datang langsung ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo;
 2. SMS atau Whatsapp pada nomor 0813-8315-4514;
 3. Telepon pada nomor (0286) 321059;
 4. Kotak Pengaduan di Mal Pelayanan Publik;
 5. Formulir Pengaduan online pada <https://bit.ly/FormAduanOnline>;
 6. Email DPMPTSP Kabupaten Wonosobo dpmptsp_wsb@gmail.com;
 7. Surat korespondensi di alamat Jalan T. Jogonegoro No 83 Wonosobo ;
 8. Website Lapor Bupati <https://laporbupati.wonosobokab.go.id/>.
 9. Laman APRIZOB <https://aprizob.wonosobokab.go.id/>
- b) Petugas pelayanan pengaduan di Loker Pengaduan

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pemohon Izin. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pemohon izin.

Komitmen ini mengharuskan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna DPMPTSP Kabupaten Wonosobo. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi dan misi DPMPTSP Kabupaten Wonosobo.

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. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 4 hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut.

Dari bulan Oktober s.d November tahun 2024 terdapat 6 pengaduan yang telah masuk melalui Website Lapor Bupati dan laman APRIZOB sebagaimana rekapitulasi terlampir.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo terdapat 6 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Pengaduan

No	Saluran Media Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan	Jumlah
1	<u>SMS atau WA</u> 	0
2	Email	0
3	Surat	0
4	Telepon	0
5	Kotak Pengaduan	0
6	Formulir Pengaduan Online	0
7	Website Lapor Bupati 	1
8	Laman APRIZOB	5
Jumlah		6

Tabel 2 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	6	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		6	100%

BAB III

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.

Wonosobo, 2 Januari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATIN., S.Sos, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004