



## LAPORAN PENYELENGGARAAN LAYANAN PENGADUAN

TAHUN 2021



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SANGGAU

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat hidayah-Nya. Laporan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Sanggau telah dapat diselesaikan. Laporan ini dibuat sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi pelayanan perizinan.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang 25 tahun 2009 , pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik . Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya mirip dengan control sosial yang berfungsi sangat penting untuk menwujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi,kolusi dan nepotisme, oleh karena itu pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efiseian dan dapat dipertanggungjawabkan.

Laporan Pengaduan Masyarakat ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan serta menciptakan perubahan layanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat,

Melalui penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat tahun 2021 ini, diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi pemangku kepentingan khususnya di lingkungan internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten sanggau maupun bagi lingkup eksternal seperti pemohon. Tersusunnya laporan ini juga terkait dengan keterbukaan informasi terhadap layanan publik perizinan dan nonperizinan di . Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten sanggau.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten sanggau dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Sanggau, 3 Januari 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau



Drs. ALIPIUS, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP: 19760411 199503 1 002

**DAFTAR ISI**

Kata Pengantar .....	..1
Daftar Isi .....	..2
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Landasan Hukum .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN</b>	
2.1 Tim Pelaksana .....	6
2.2 Waktu Pelaksanaan .....	6
2.3 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat...6	
2.4 Penanganan Pengaduan Masyarakat .....	7
2.5. Jenis Pengaduan .....	8
<b>BAB III MEKANISME DAN HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN</b>	
3.1 Mekanisme dan Alur Pengaduan .....	9
3.2 Media atau Sarana Pengaduan Publik.....	10
3.3 Tindak Lanjut .....	11
3.4. Hasil Kegiatan .....	11
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	13
4.2 Saran / Rekomendasi .....	13
<b>LAMPIRAN</b> .....	15

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan dan kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat. Dewasa ini masyarakat dan para pemangku kepentingan sebagai penerima pelayanan lebih sadar akan hak-haknya. Mereka menuntut pelayanan di sektor pemerintah sama kualitasnya dengan pelayanan yang biasa diterima dari sektor bisnis yaitu pelayanan yang sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, aman, dan efisien. Terkait hal tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk membenahi kinerjanya adalah dengan menetapkan para penerima pelayanan publik sebagai pusat atau inti dari perancangan dan pelaksanaan

dari pelayanan yang akan diberikan. Hal ini dapat diwujudkan dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

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 Sanggau, kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah diatur dalam Surat Perintah Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau Nomor 190 Tahun 2017.

## 1.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di lingkungan Depertemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
7. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik perizinan disusun dengan maksud dan tujuan

1. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan
3. Penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik
4. Membangun sistem Pengelolaan Pengaduan secara integrasi
5. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

## BAB II

### PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN

#### 2.1 Tim Pelaksana

Tim pelaksana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten sanggau berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten sanggau Nomor 25 tahun 2021 Tentang Penunjukan pengelola Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu serta mal Pelayanan Publik kabupaten sanggau.

#### 2.2 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan layanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten sanggau, terhitung mulai bulan januari sampai dengan desember 2021, sebagai upaya untuk mengakomodir semua laporan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti dan direspon secara cepat baik yang menyangkut permasalahan yang berkaitan dengan proses penerbitan izin, kinerja pelayanan perizinan sampai dengan pengaduan yang terkait dengan Gratifikasi dan pungutan liar yang terjadi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten sanggau. Adapun media pengaduan yang ada disesuaikan dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 2.3 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu 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 aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.Koordinasi dilaksanakan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Obyektivitas 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.

#### 2.4 Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dalam pasal 8 ayat 2 UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Pelaksanaan pelayanan,
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat,
3. pengelolaan informasi,
4. Pengawasan internal ,
5. Penyuluhan kepada masyarakat ,
6. Pelayanan konsultasi.

Mengacu kepada amanat UU 25 tahun 2009 tersebut, pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya mirip kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi,kolusi dan nepotisme.

Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat,efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa membangun pikiran,saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat pembangunan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan layanan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada para stakeholders. Salah satu bentuk pelayanan itu tidak hanya dilakukan pada saat memberikan pelayanan semata, namun juga membuka kanal penyampaian aspirasi dan pengaduan terkait layanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau

Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

## 2.5 Jenis Pengaduan .

1. Pengaduan yang menyangkut administrasi perizinan dan non perizinan, baik perizinan dan non perizinan dasar atau perizinan dan non perizinan sektoral akan ditindak lanjuti oleh DPMPTSP melalui Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pengaduan yang bukan menyangkut administrasi perizinan akan dikoordinasikan atau diteruskan kepada OPD terkait.

Pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan terbagi ke dalam 3 tahap yaitu:

1. Pra perijinan , dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat belum masuk dalam ranah perijinan
2. Proses perijinan , di mana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sudah dalam proses perijinan
3. Pasca perijinan , dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sudah memiliki ijin

### BAB III

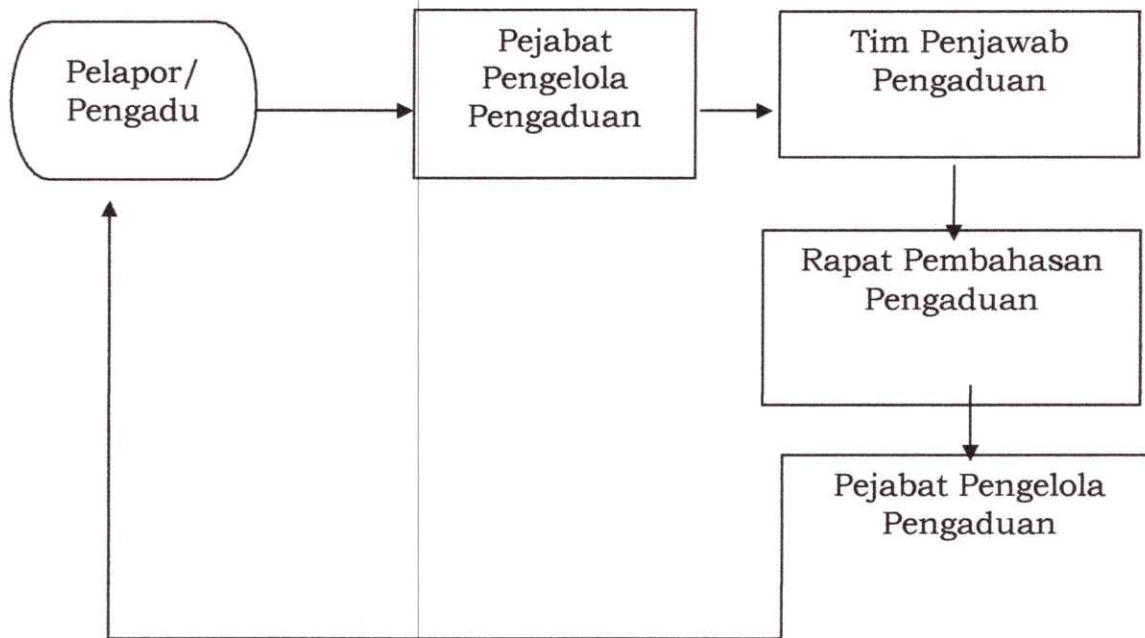
#### MEKANISME DAN HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN

##### 3.1 Mekanisme dan Alur Pengaduan.

Adapun mekanisme pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau dapat disampaikan dengan cara berikut :

1. Penanganan pengaduan yang dating secara langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau melalui Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Penanganan Pengaduan TidakLangsung melalui Telepon, SMS Center/ What App, Kotak pengaduan, Email dan Media Sosial penerima pelayanan pengaduan wajib memberikan indentitas yang jelas yang meliputi nama, alamat, yang dapat dipertanggungjawabkan serta menyampaikan lokasi/tempat /masalah yang diadukan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

Alur Pengaduan



### 3.2. Media atau Sarana Pengaduan Publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau secara aktif telah menyediakan berbagai kanal pengaduan publik.

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

#### 1. Tatap Muka

Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau, Jalan RE. Martadinata Nomor 70 Kelurahan Tanjung Kapuas Kecamatan Kapuas Sanggau ( 78516 ) atau di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau, Jalan Pasar Rawa Bangun Kelurahan Ilir Kota Kecamatan Kapuas Sanggau ( 78513 ).

#### 2. Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau, Jalan RE. Martadinata Nomor 70 Kelurahan Tanjung Kapuas Kecamatan Kapuas Sanggau ( 78516 ).

#### 3. Kotak Pengaduan

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan formulir pengaduan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di teras depan Kantor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau dan di Front Office Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau.

#### 4. Email Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau.

Pengaduan dapat disampaikan melalui email: [dpmpptspsgu@gmail.com](mailto:dpmpptspsgu@gmail.com)

#### 5. Pesan singkat secara elektronik (SMS) / What App

Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan pesan singkat ke nomor SMS Center: 0811-4334-123

6. Telepon/ faximile.

Pengaduan disampaikan secara lisan melalui layanan telepon ke nomor: 0564- 23766, atau Faximile ke nomor: 0564-23766.

7. Pengaduan juga dapat disampaikan melalui Website: Lapor.go.id/dpmptsp.Sanggau.go.id

8. Media Sosial.

Facebook : Dpmptsp Sanggau dan Instagram : dpmptspsgu

### 3.3. Tindak Lanjut

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau akan terus berupaya melakukan pemberian pemberian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya:

1. Mengadakan evaluasi secara teratur terhadap kinerja petugas pelayanan;
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan;
3. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas pelayanan; dan
4. Mengoptimalkan koordinasi dan kerja sama yang baik dengan Teknis terkait

### 3.4. Hasil Kegiatan.

Pada triwulan I tahun 2021, terdapat dua pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau, yaitu :

1.,	Nama	Frans Daniel Panggabean
	Tanggal pengaduan	kamis 4 februari 2021
	Sarana Pengaduan	Tatap muka langsung dengan pejabat pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau
	Isi pengaduan	Keberatan atas bongkar muat semen di toko bangunan yang menyebabkan debu semen mencemari kediaman disebelahnya yang merupakan tempat kediaman pengadu.

	Tindak Lanjut	<p>Tindak lanjut atas pengaduan tersebut dilaksanakan setelah satu jam menerima aduan dari yang bersangkutan adalah dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan dinas terkait yaitu Dinas Perindagkop dan UM Kabupaten Sanggau serta Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sanggau serta Lurah Bunut dimana merupakan domisili si pengadu dan teradu.</p> <p>Pada hari jum'at tanggal 5 februari 2021 melanjutkan oordinasi dengan dinas terkait lainnya. Dari koordinasi tersebut diputuskan untuk menindaklanjuti pengaduan dan memantau kondisi di lapangan.</p> <p>Hasil dari pemantauan dilapangan pada hari senin tanggal 7 februari 2021 setelah memberikan pemahaman dan diskusi dengan pemilik toko yang bersangkutan dicapai kesepakatan bahwa pemilik toko bangunan siap dan bertanggungjawab untuk membuat sekat diantara toko dan kediamaan Pengadu sekaligus akan membangun gudang untuk penyimpanan material bangunan semen dan lainnya.</p>
	Waktu penyelesaian	Selama 3 ( tiga) hari kerja

2.,	Nama	Flaxia Flora
	Tanggal pengaduan	Diterima pada hari selasa tanggal 9 maret 2021
	Sarana Pengaduan	Surat
	Isi pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Apakah PT. Provident ada melapor kepada pihak terkait</li> <li>Apakah PT. Hartono Plantation Indonesia dilaporkan legal sehingga boleh dan dapat beroperasi di dalam PT. Global Kalimantan Makmur</li> <li>Mempertanyakan ketentuan yang mengatur dan boleh perusahaan dalam perusahaan</li> <li>mempertanyakan bagaimana dengan pajak penbelian dan penjualan yang memakai nama perusahaan berbeda serta PPH dll</li> </ol>
	Tindak Lanjut	Tindak lanjut atas pengaduan tersebut yaitu dengan melakukan koordinasi ke Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Sanggau untuk mendapatkan data dan masukan yang akurat dan memberikan tanggapan berupa surat dengan Nomor : 503.26/204/PKPL perihal Penjelasan terkait PT. Global Kalimantan Makmur tanggal 16 Maret 2021.
	Waktu penyelesaian	Selama 3 ( tiga) hari kerja

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 KESIMPULAN

#### PENERIMAAN DAN PENANGANAN TINDAK LANJUT PENGADUAN TAHUN 2021

Bulan	Tatap Muka	Surat	Email	Kotak Pengaduan	Kanal / Sarana Pengaduan				Jumlah
					Kontak Person (SMS, WA)	Aplikasi LAPOR	Media Sosial		
Januari	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Februari	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Maret	-	1	-	-	-	-	-	-	1
April	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Mei	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Juni	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Juli	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-	0
September	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-	0
November	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Desember	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>Hasil</b>									<b>2</b>

Dari matriks yang ada diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan/laporan/komplain dari pelaku usaha/masyarakat atas penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau sampai dengan bulan maret 2021 pada semua sarana pengaduan adalah sebanyak 2 (dua) pengaduan/laporan melalui aplikasi tatap muka dan surat, dan sudah ditindaklanjuti oleh Bidang terkait.

#### 4.2 SARAN / REKOMENDASI

Peningkatan layanan publik kepada masyarakat atau pelaku usaha harus terus ditingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin terhadap pengaduan yang masuk melalui media tatap muka langsung, telepon, Whatsapp, SMS, Email, Facebook, Website dan kotak pengaduan.

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar bidang di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Sanggau khususnya petugas informasi, konsultasi dan pengaduan serta petugas dan pejabat back office begitu juga halnya dengan petugas Tim

Teknis dari dinas yang terkait. Selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan ke masyarakat ataupun pelaku usaha agar usaha atau kegiatan yang dilakukan setiap warga masyarakat sudah dilengkapi dengan izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Sanggau.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SANGGAU



Drs. ALIPIUS, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19760411 199503 1 002

## LAMPIRAN

### MEDIA PENGADUAN :

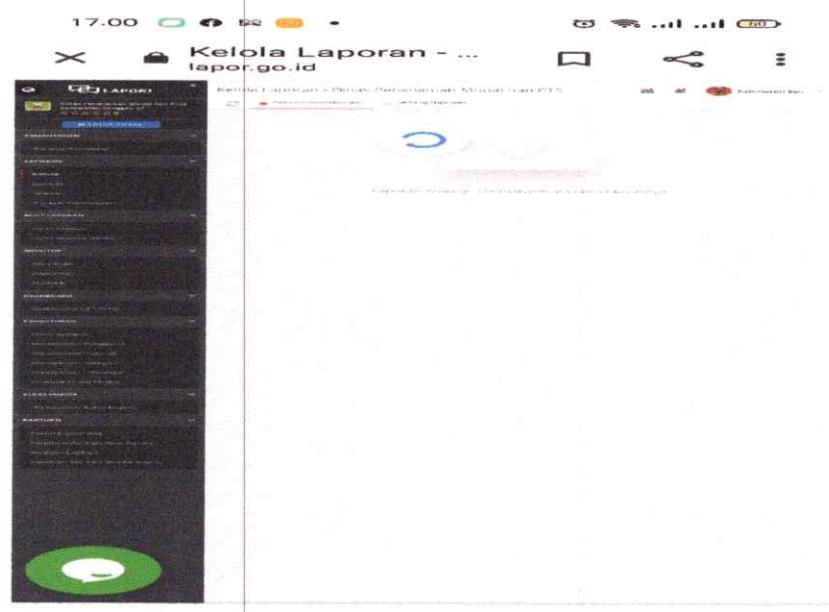
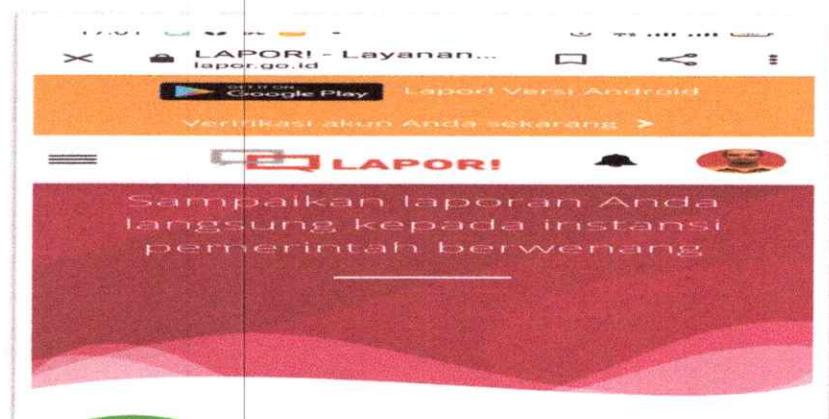
#### 1. KOTAK PENGADUAN



#### 2. PESAN SINGKAT SECARA ELEKTRONIK ( SMS ) / WHAT APP



### 3. WEBSITE

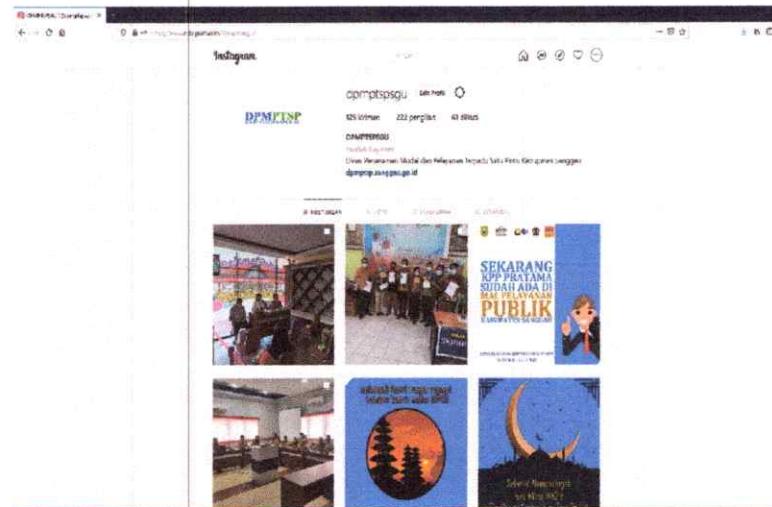


### 4. MEDIA SOSIAL

#### FACEBOOK



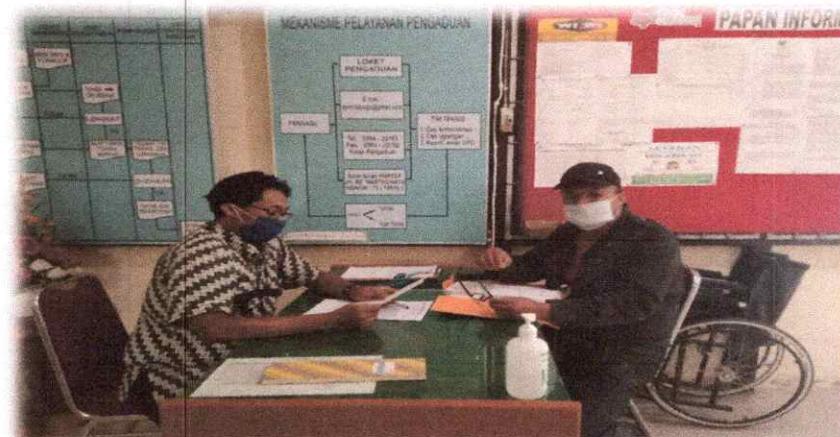
## 5. INSTAGRAM



## TINDAK LANJUT PENGADUAN

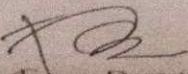
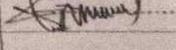
### Laporan secara Tatap Muka

1. Menerima Pengaduan dari Sdr. Frans Daniel Panggabean.



2. Blanko Pengaduan Sdr. Frans Daniel Panggabean

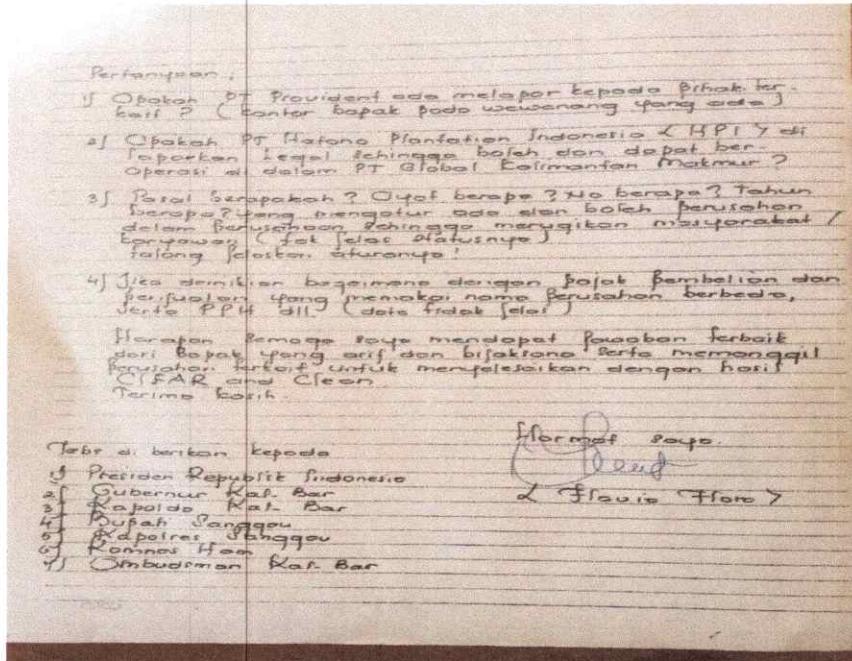
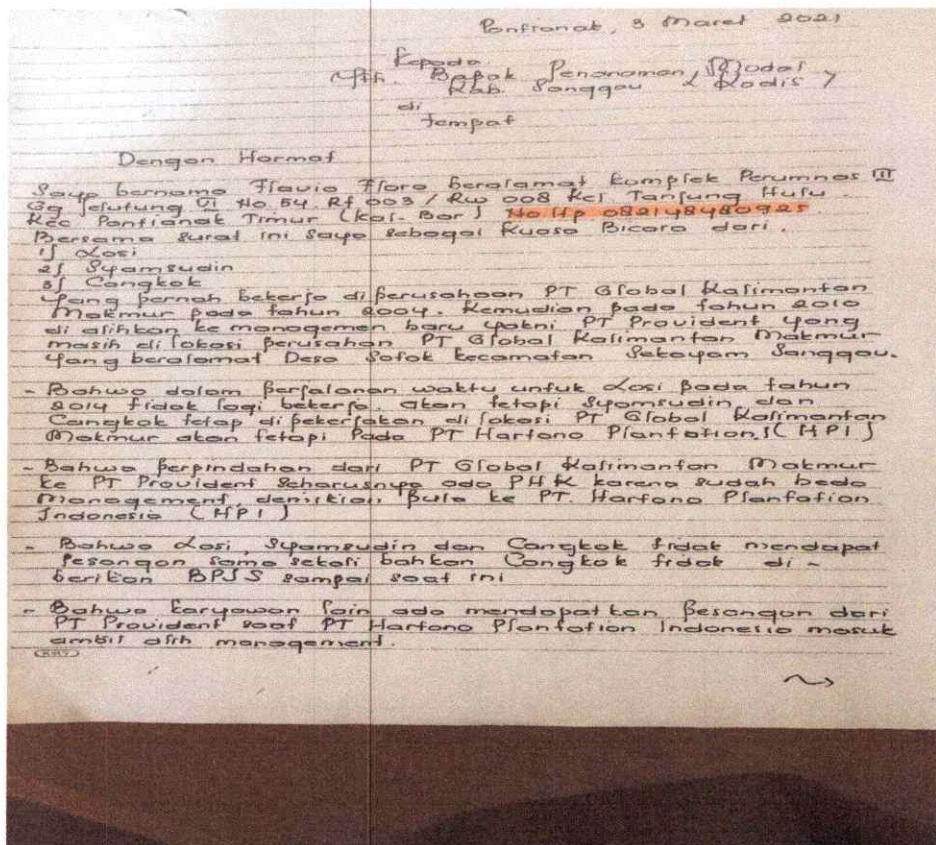
PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU	
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
Jalan TGP Martadinata Nomor' 70 Sanggau (79510) Telp : (0504) 7.23788 Fax : (0504) 7.23789 E-mail : dpmptspsgu@gmail.com	
LEMBAR KONSULTASI DAN PENGADUAN Nomor: 503 / DAKP / DPMPTSP. SGU / 2021	
Hari / Tanggal Kamis, 8 April 2021	
<b>I. IDENTITAS YANG MELAKUKAN KONSULTASI / PENGADUAN</b>	
1. Nama	Frans Daniel Panggabean
2. NIK	610511050567000
3. RT/RW	VII/206
Desa/Kel	Bantul
Kecamatan	Sanggau
Kab./Kota	Kabupaten Sanggau
Provinsi	Riau
Telp/HP/WA : 0887.87016177	
<b>II. ISI KONSULTASI / PENGADUAN</b>	
<p>Pengaduan saya mengenai bangunan atau taman yang memenuhi standar dan tidak layak untuk dibangun. Saya seharusnya mendapat kompensasi atas kerugian yang saya alami akibat pembangunan tersebut. Saya selalu tetangga yg bersebelahan langsung dengan bangunan tersebut. Meskipun bangunan tersebut masih dalam proses pembangunan.</p>	

L. TINDAK LANJUT KONSULTASI / PENGADUAN		
<p>Tanggal : Jumat, 17/2/2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan koordinasi dengan beberapa OPD terkait antara lain Dinas Perindagkop dan um, satuan Polisi Pamong Praja dan Lurah Kecamatan</li> <li>- OPD terkait akan melakukan pemantauan di lapangan</li> </ul> <p>Tanggal : Senin, 8/2/2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pendampingan dengan OPD terkait dalam pemantauan di lapangan</li> <li>- Hasil : Demilik Toko bangunan tersebut mendirikan sekat / pagar pembatas dan segera membangun gudang penimpanan bahan material.</li> </ul>		
Yang Melakukan Konsultasi / Pengaduan	Petugas/Pejabat Penanganan Konsultasi / Pengaduan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sanggau	Tanda Tangan,
 Flavia Flora, P...	1. Nama : SAHYOTIL A. SH Jabatan : Kasi Pengendalian Perizinan 2. Nama : Jabatan : 3. Nama : Jabatan :	

### 3. Koordinasi ke Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Sanggau Terkait pengaduan sdri. Flaxia Flora



#### 4. Surat Pengaduan Sdri. Flaxia Flora



## TANGGAPAN ATAS SURAT SDRI. FLAXIA FLORA

		PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
		Jalan R.F. Martadinata Nomor 70 Sanggau (78516) Telp (0564) 23765 Fax (0564) 23766 E-mail : dpmptspsgu@gmail.com	
		Sanggau, 16 Maret 2021	
Nomor	503.26 / 209 /PKPL	Kepada	
Sifat	Biasa	Yth.	Sdr. Flavia Flora
Lampiran	-	di -	
Pernah	Penjelasan terkait PT. Global Kalimantan Makmur	<u>Pontianak</u>	
<p>Berkenaan dengan surat saudara tanggal 3 Maret 2021 yang ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sanggau, dengan ini ini disampaikan hal – hal sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PT. Provident dan PT. Hartono Plantation Indonesia ( HPI ), berdasarkan data dari Dinas Perkebunan dan Peternakan Kab. Sanggau tidak terdaftar dalam usaha perkebunan di Kabupaten Sanggau.</li> <li>2. PT. Global Kalimantan Makmur ( PT. GKM ) telah memiliki Izin Usaha Perkebunan dan telah terdaftar sebagai perusahaan yang bergerak di sektor perkebunan kelapa sawit di Kabupaten Sanggau.</li> <li>3. Terkait manajemen dan kerjasama antara perusahaan perkebunan dengan perusahaan lainnya sudah diluar kewenangan dan Tupoksi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sanggau.</li> <li>4. Mengenai pajak pembelian dan penjualan perusahaan yang saudara maksud sebaiknya meminta penjelasan langsung pada Kantor Pajak karena hal ini juga diluar kewenangan dan Tupoksi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sanggau.</li> <li>5. Untuk masalah ketenagakerjaan terhadap saudara Losi, saudara Syamsudin dan saudara Cangkok sebaiknya dikoordinasikan kepada Dinas yang berkompeten yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sanggau.</li> </ol> <p>Demikian penjelasan yang disampaikan, atas perhatian dan pengertiannya diucapkan terima kasih.</p>			
<b>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SANGGAU</b>  <b>Drs. ALIPIUS, M.Si</b> Pembina Utama Muda NIP 19760411 199503 1 002			
<b>Tembusan :</b> 1. Bupati Sanggau ( sebagai Laporan ) 2. Sekretaris Daerah Kab. Sanggau ( sebagai laporan )			