

**LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2022
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUMEDANG**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 ini merupakan tantangan besar bagi penyelenggara layanan publik. Ketidakpastian yang dihadapi tahun 2021 menjadi tantangan dalam merubah kebijakan pelayanan publik ke arah yang lebih baik. Imbas pandemi yang bertransmisi kepada layanan membuat penyelenggara layanan publik berinovasi agar aktivitas masyarakat dapat terlayani dengan mudah, cepat dan terjangkau. Tidak terlepas dari itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang merespon dengan perubahan pola kerja dengan memanfaatkan teknologi agar layanan masyarakat dapat terlayani dengan baik. Seperti halnya adaptasi yang dilakukan pada penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dengan mengurangi tatap muka, transformasi teknologi, serta platform berbasis digital lainnya untuk pengoptimalan layanan.

Sarana Pengaduan yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, yaitu : SP4N LAPOR, Pengaduan Langsung, Kotak Pengaduan, Surat, Helpdesk Si Ice Mandiri, Email (mppsumedang.simpati@gmail.com), Call Center (0261) 2141441, Whatapps (0821-1617-1515), dan Media Sosial (Facebook dan Instagram).

B. Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan laporan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Catatan :

-
- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
 - ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
 - ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: NJZLNGM5

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No. 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 46 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sumedang Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Dan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan Sarana Pengaduan

NO	Sarana Pengaduan	TRIWULAN				Jumlah
		I	II	III	IV	
1.	SP4N LAPOR	-	1	-	-	1
2.	Pengaduan Langsung	-	-	-	-	-
3.	Kotak Pengaduan	-	-	-	-	-
4.	Surat	-	-	-	-	-
5.	Helpdesk Si Ice Mandiri	13	22	15	16	66
6.	Email	-	-	-	-	-
7.	Call Center	-	-	-	-	-
8.	Whatapps	-	-	-	-	-
9.	Facebook	-	-	-	-	-
10.	Instagram	-	-	-	-	-
Jumlah Pengaduan						67

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: NJZLNGM5

- Berdasarkan Ketepatan Waktu

NO	Sarana Pengaduan	TRIWULAN				KET
		I	II	III	IV	
1.	Respon Tepat Waktu	13	23	15	16	
2.	Respon Tidak Tepat Waktu	13	23	15	16	
3.	Persentase Tepat Waktu	100%	100%	100%	100%	
4.	Persentase Tidak Tepat Waktu	-	-	-	-	

- Berdasarkan Pemilahan Pengaduan

NO	Kategori	TRIWULAN				KET
		I	II	III	IV	
1.	Ringan	13	23	15	16	
2.	Sedang	-	-	-	-	
3.	Berat	-	-	-	-	

Pengkategorian pengaduan dilakukan oleh petugas pengaduan dengan berdasarkan kepada :

- Ringan : dapat dijawab langsung oleh petugas pengaduan
- Sedang : membutuhkan konfirmasi dengan verifikator/dinas terkait
- Berat : membutuhkan kajian, koordinasi dengan pihak terkait, survey lapangan

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: NJZLNGM5

III. KESIMPULAN

Pengaduan yang masuk melalui Sarana Pengaduan, pada Tahun 2022 berjumlah 67 pengaduan. Berdasarkan tabel data diatas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Sarana Pengaduan yang sering digunakan Helpdesk Si Ice Mandiri, dalam hal ini pengaduan diajukan cenderung disebabkan kendala pada proses pengajuan izin.
2. Seluruh pengaduan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (3 hari).
3. Pengaduan yang masuk masih kategori ringan, artinya dapat dijawab secara langsung oleh petugas pengaduan.

IV. REKOMENDASI

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya penanganan pengaduan masyarakat, perlu dilakukan beberapa hal berikut :

1. Pembinaan petugas pengaduan secara berkala;
2. Meningkatkan responsive pengaduan dengan membuat inovasi;
3. Evaluasi Standar Operasional Prosedur secara periodik.

Demikian Laporan ini kami sampaikan untuk menjadi bahan pertimbangan.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si
NIP. 197804202005011008

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan
Mal Pelayanan Publik

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: NJZLNGM5