



**φmptsp**  
LUWU TIMUR  
melayani anda, membangun bersama

**LAPORAN AKHIR TAHUN PELAKSANAAN KEGIATAN  
FASILITASI PENANGANAN PENGADUAN  
TAHUN ANGGARAN 2019**

**DINAS PENANAMAN MODAN DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU**

**KAB. LUWU TIMUR**

## LAPORAN AKHIR KEGIATAN FASILITASI PENANGANAN PENGADUAN TAHUN ANGGARAN 2019

### 1. PENDAHULUAN

#### 1. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Badan Koordinasi Penanaman (BKPM) telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan di lakukan melalui penanganan Pengaduan masyarakat.

Kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam peraturan kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2015 tentang tatacara penanganan pengaduan masyarakat. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidak puasan dari masyarakat antara lain menyampaikan pengaduan langsung yaitu kotak pengaduan, langsung ke meja pengaduan sedangkan yang tidak langsung yaitu Telpon, SMS dan Media Online.

Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui media pengaduan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan ada beberapa tahapan yang penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara pelayanan publik agar tatakelolah pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien diantaranya adalah tersedianya sarana penyampaian pangaduan.

Dalam mendukung kegiatan pengelola pengaduan DPMPSTSP Kabupaten Luwu Timur menyiapkan sarana dan prasarana layanan seperti loket pengaduan, kotak saran, dan alat tulis untuk menindaklanjuti bagi pengguna pelayanan untuk menyampaikan pengaduan, saran dari petugas pelayanan mendorong dan membantu bagi pengusaha untuk memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia. Pengaduan dan penyelenggara pelayanan perizinan

dan non perizinan dapat disampaikan secara langsung maupun secara tidak langsung melalui sistem pelayanan informasi secara elektronik (Internet, email maupun terpon) dan melalui kotak saran layanan pengaduan .

#### **a. RUANG LINGKUP**

Ruangan lingkup kegiatan penanganan pengaduan yaitu terdiri dari sebelas Kecamatan seKabupaten Luwu Timur, antara lain.

1. Kecamatan Burau
2. Kecamatan Wotu (Regional Pelayanan Kesehatan)
3. Kecamatan Tomoni (Regional Perdagangan)
4. Kecamatan Tomoni Timur (Regional Pertanian)
5. Kecamatan Angkona
6. Kecamatan Malili (Regional Administrasi)
7. Kecamatan Towuti
8. Kecamatan Nuha ( Regional Pertambangan)
9. Kecamatan Wasuponda
10. Kecamatan Mangkutana (Regional Perdagangan)
11. Kecamatan Kalaena.

#### **b .MAKSUD DAN TUJUAN**

##### **1. Maksud**

Adapun maksud diadakannya kegiatan Fasilitas Penanganan Pengaduan adalah untuk merespon keluhan baik yang berasal dari masyarakat maupun perusahaan untuk membantu masyarakat memecahkan masalah yang dihadapi yang mengalami hambatan pengurusan perizinan maupun non perizinan,

##### **2. Tujuan**

Adapun tujuan dari kegiatan tersebut adalah memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa laporan pengaduan yang diajukan di tangani secara efektif, efisien, cepat dan dapat di pertnggungjawabkan.

#### **c. SASARAN**

Sasaran kegiatan Fasilitas Penanganan Pengaduan adalah kelompok masyarakat dan respondent.

## **II. GAMBARAN UMUM KEGIATAN**

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai standart pelayanan atau pengabaian kewajiban atau

Penyelenggaraan larangan oleh penyelenggara. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 5 yaitu Pengelolaan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tatacara pengelolaan pengaduan

### **III. LOKASI DAN SUMBER PENDANAAN**

#### **3.1. LOKASI**

Lokasi kegiatan Fasilitas Penanganan Pengaduan yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan di sebelas kecamatan se Kabupaten Luwu Timur.

#### **3.2 PENDANAAN**

Sumber Pendanaan dari APBD Luwu Timur Tahun Anggaran 2019 yang tertuang dalam DPA-SKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan kabupaten Luwu Timur.

### **IV. TARGET DAN REALISASI**

#### **4.1 Target Anggaran**

Kegiatan Fasilitas Penanganan Pengaduan sebesar Rp. **46.490.000,-** (Empat Puluh Enam Juta Empat Ratus Sembilan Puluh Ribu Rupiah), yang terdiri dari ATK Rp. **2.000.000,-** (Dua Juta Rupiah). Belanja penggandaan Rp. **750.000,-** (Tujuh ratus Lima Puluh Ribu Rupiah), Belanja Makan dan Minum Rp. **2750.000,-** (Dua Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah), Belanja perjalanan dinas dalam daerah sebesar Rp.**22.000.000,-** (Dua Puluh Dua Juta Rupiah), dan Perjalanan Dinas Luar Daerah sebesar Rp. **18.990.000,-** (Delapan Belas Juta Sembilan Ratus Sembilan Puluh Ribu Rupiah) .

#### **4.2. Realisasi Anggaran**

Realisasi anggaran untuk kegiatan Fasilitas Penanganan Pengaduan adalah sebesar Rp. **25.409.900** (Dua Puluh Lima Juta Empat Ratus Sembilan Ribu Sembilan Ratus Rupiah) atau sekitar **54,66 %** dan sisanya Rp. **21.080.100** (Dua satu Juta Delapan Puluh Ribu Seratus

Rupiah) atau sekitar 45.34 %. Capaian realisasi anggaran yang rendah karena anggaran yang ada sifatnya hanya disediakan.

#### 4.3. Target Kinerja

Kegiatan Fasilitasi Penanganan Pengaduan dilaksanakan selama 1 (Satu) Tahun.

#### 4.4 Capaian Kinerja

Capaian Kinerja untuk kegiatan Fasilitasi Penanganan Pengaduan sebesar sebesar 95 % , karena aduan yang masuk sebanyak 7 aduan yang terselesaikan dengan tuntas 6 aduan masih ada satu aduan yang belum tuntas disebabkan izin tambang yang belum terbit masih dalam pengurusan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Propinsi Sulawesi Selatan. Adapun pengaduan masyarakat yang diterima selama tahun anggaran 2019 adalah sebagai berikut :

No	Hari/Tgl	Nama Pengadu	Jenis Pengaduan	Alamat	Solusi Pengaduan	Ket
1	28 Februari 2019	Masyarakat	Dugaan Kerusakan Lingkungan di sungai Singgeni	Desa Jalajja Kecamatan Burau	Akan dilakukan Investigasi lebih lanjut yaitu pembuatan buronjong	Tuntas
2.	Kamis 09 Mei 2019	Masyarakat	Rencana Penambangan mineral bukan logam dan batuan oleh CV. Carya Anugrah	Di Dusun Mangkulade desa Kasintuwu Kecamatan Mangkutana	1. Melakukan Penanaman Pohon di pinggir sungai di lokasi yang terkena banjir. 2. Menunggu Izin Tambang yang di keluarkan oleh DPMPTSP Propinsi	Belum Tuntas karena belum ada izin tambang yang di keluarkan oleh DPMPTSP Propinsi.
3.	Senin 20 Mei 2019	Masyarakat dan LSM	Tindak Lanjut laporan Teguran Pertama Kepada PT Latanindo	Desa Kasinuwu Kecamatan Mangkutana	1. Melakukan evaluasi bersama terhadap stock holder yang terkait sehingga ada	Tuntas

					<p>solusi yang di sepakati antara pihak Lafanindo dengan pemerintah Kabupaten Luwu Timur melalui Dinas Lingkungan Hidup.</p> <p>2. Pihak Lafanindo agar segera mengurus izin limbah B3 dan Izin Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Luwu Timur.</p>	
4	Rabu 19 Juni 2019	Kelompok Peternak sapi	Penempatan Kandang Sapi tepat diatas jaringan SUUT di desa Atue	Desa Atue	<p>1. Masyarakat Setempat atas nama atas naman kelompok sepakat untuk di pidahkan kndang sapinya</p> <p>2. Pihak PLN mengkwatirkan akan dampak jaringan SUUT kepada ternak apabila kandang tidak di pindahkan.</p>	Tuntas
5	Rabu 10 Juni 2019	Masyarakat	Saluran Air pada drainase bercampur ketoran ayam.	Desa Atue	<p>1. Saluran air pada drainase kandang ayam sudah di perbaiki oleh pemilik kandang, sehingga tidak mengganggu masyarakat di sekitar</p> <p>2. Pemilik kandang sudah membagikan obat untuk membasmi lalat kepada masyarakat</p>	Tuntas

					yang ada di sekitar kandang.	
6.	Selasa 24 September 2019	Masyarakat	Gudang distribusi yang belum mempunyai izin	Desa Bayondo Kecamatan Tomoni	Gudang PT, Ambassador Zullas sebagai distributor Unilever setelah dilakukan kunjungan langsung ke lokasi tersebut ternyata gudang tersebut sudah mempunyai izin yang telah dipersyaratkan untuk perubahaan.	Tuntas
7.	Kamis ,31 Oktober 2019	Masyarakat	Laporan Masyarakat terkait Peternakan sapi dan kambing	Desa Puncak Indah Kecamatan Malli	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemilik kandang bersedia memindahkan kandang sapi ke tempat yang lebih aman dari pemukiman penduduk</li> <li>2. Kegiatan Peternakan sapi dan kambing tidak memiliki izin sesuai peraturan perundang-undangan.</li> <li>3. Keberadaan ternak sapi dan kambing sangat mengganggu ketertiban , yang memberikan tidak nyaman serta berdampak terhadap lingkungan biofisik sekitarnya dan bahkan telah menimbulkan</li> </ol>	Tuntas

					<p>gangguan kesehatan seperti penyakit desentri, diare, ispa karena lingkungan yang kotor bagi masyarakat di sekitarnya.</p> <p>4. Kandang beserta ternaknya akan segera dipindahkan ke lokasi yang jauh dari pemukiman warga untuk menghindari akan terjadinya wabah penyakit.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

## V. KENDALA DAN SOLUSI

### 5.1. KENDALA

Adapun kendala yang dihadapi pada kegiatan Fasilitasi Penanganan Pengaduan adalah banyaknya pelaku usaha yang telah menjalankan usahanya tapi belum mempunyai izin yang di persyaratkan untuk suatu kegiatan usaha.

### 5.2. SOLUSI

Adapun solusi dari kegiatan Fasilitasi Penanganan Pengaduan sebaiknya semua pelaku usaha/ masyarakat yang akan melakukan kegiatan yang berhubungan dengan Izin agar terlebih dahulu mengurus izin yang di persyaratkan untuk usahannya sehingga tidak menimbulkan keresahan masyarakat yang ada di sekitar lokasi kegiatan usahanya.

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. KESIMPULAN**

1. Disadari bahwa pelayanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur belum terlaksana dengan baik namun demikian khususnya pada bidang pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan Kabupaten Luwu Timur terkhusus pada seksi Penanganan Pengaduan tetap berupaya melakukan pelayanan pengaduan yang baik untuk memecahkan masalah yang di hadapi baik masyarakat/ respondent untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik cepat dan transparan. Serta mengharapkan dukungan dan kritikan yang sifatnya membangun.
2. Pelayanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur belum maksimal disebabkan karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya di bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan.
3. Bagi masyarakat /respondent yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan maupun dampak suatu proses perizinan dan non perizinan dapat menyampaikan pengaduan melalui : 1. Datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur, Menyurat ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanana Terpadu Satu Pintu, 3. Telpon/SMS (081234577756), 4. Kotak Saran, 5. Media Online (dpmpptsp.luwutimurkab.go.id).

### **6.2. SARAN**

1. Disarankan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tingkat Provinsi maupun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Tingkat Pusat hendaknya banyak memberikan pelatihan tentang pembinaan maupun pengetahuan tentang Pelayanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten agar pelayanan pengaduan dapat terlaksanakan dengan baik dan tepat waktu.

2. Disarankan kepada BKPSDM Kabupaten Luwu Timur agar dapat mengisi jabatan yang masih kosong dan menambah staf khususnya di bidang pengendalian, Pengawasan dan pengaduan demi kelancaran tugas.

Malili, 7 Januari 2020

MENGETAHUI :

KEPALA BIDANG,

PPTK

**SAENAB SAMARING, S.KOM**  
NIP. 197501172006042016

**HASMIAH RASYID, SP**  
NIP. 196801162003122001

# LAMPIRAN

**RAPAT PENANGANAN PENGADUAN DI KANTOR CAMAT BURAU  
TANGGAL 28 FEBRUARI 2019**



Kec. Mangkutana





Kecamatan Mangkutana



# DESA ATUE

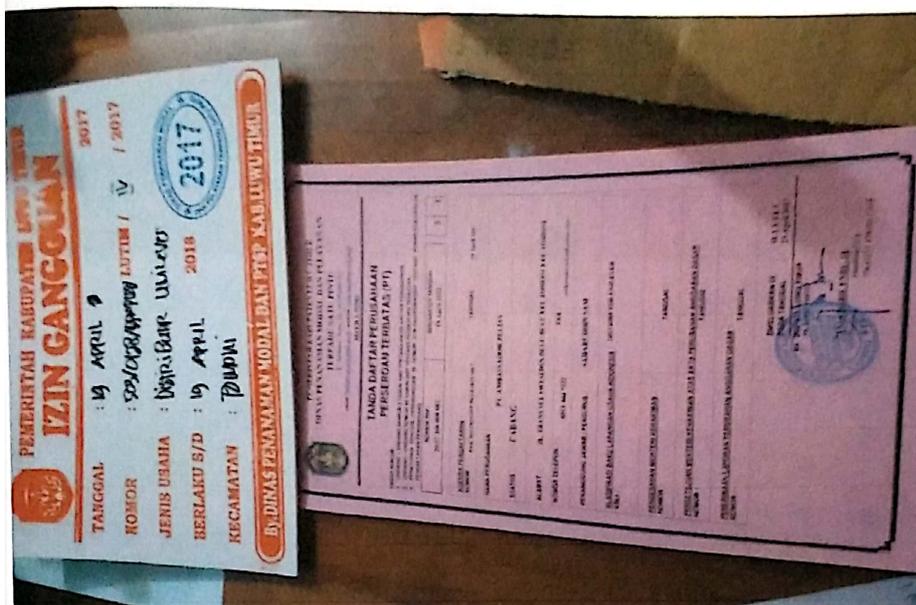
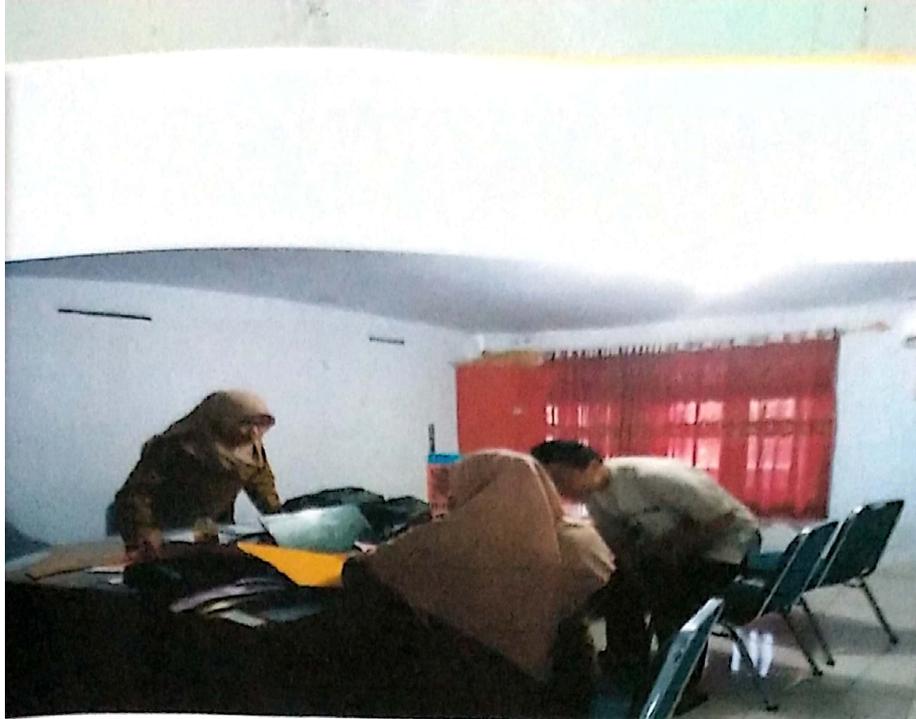
Peternakan ayam



Kec Tomoni An SUPRIADI SABIR









Peternak sapi dan kambing Di Desa puncak indah lorong 4 An.Asik Susiono(ketua kelompok Ternak)

Kandang Sapi pribadi



Kandang sapi kelompok



