

**MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA GUNUNGSITOLI**

A. PENYAMPAIAN PENGADUAN

1. Pengaduan Langsung

Pengaduan langsung disampaikan dengan cara :

- a. Menyampaikan kepada Petugas loket pengaduan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.
- b. Melalui telepon ke nomor : (0639) 21686

2. Pengaduan Tidak Langsung

Pengaduan tidak langsung disampaikan dengan cara :

- a. Menyampaikan surat secara resmi yang ditujukan kepada Walikota Gunungsitoli c.q. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dengan diantar langsung ke kantor DPMPTSP Kota Gunungsitoli melalui Petugas loket pengaduan atau dikirim melalui Pos ke alamat Jalan Pancasila Nomor 21 Gunungsitoli, Kode Pos 22814.
- b. Mengisi formulir pengaduan yang disediakan di Loker Pengaduan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli yang disampaikan melalui Kotak Pengaduan.

3. Pengaduan Melalui Media Elektronik

Pengaduan melalui media elektronik disampaikan dengan cara :

- a. Melalui email : dpmptsp.gunungsitolikota@gmail.com
- b. Melalui website : <https://perizinan.gunungsitolikota.go.id>

B. PENERIMAAN PENGADUAN

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli akan menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, baik pengaduan langsung maupun tidak langsung.
2. Petugas loket pengaduan akan memberikan informasi dan penjelasan mengenai mekanisme pelayanan pengaduan pada saat masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung.
3. DPMPTSP Kota Gunungsitoli hanya akan menindaklanjuti pengaduan yang mencantumkan identitas pihak pengadu secara jelas dan benar.

C. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

1. Pengaduan Langsung

- a. Petugas loket menerima dan mencatat setiap pengaduan ke dalam buku register, memberi resi dan nomor pengaduan.
- b. Masyarakat/Pengadu akan ditemui langsung oleh Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan untuk memberikan informasi dalam menanggapi pengaduan masyarakat.
- c. Jika pengaduan dapat ditangani oleh Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan, maka dapat langsung dijawab/ditanggapi. Setiap pengaduan yang telah ditangani wajib dicatat dan dilaporkan kepada Kepala DPMPPTSP Kota Gunungsitoli.
- d. Jika pengaduan belum dapat ditangani langsung maka pengaduan tetap diterima, dicatat dan selanjutnya akan diproses sesuai mekanisme penanganan pengaduan.
- e. Jawaban/tanggapan atas pengaduan disampaikan kepada masyarakat/pengadu melalui surat yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPPTSP Kota Gunungsitoli.
- f. Petugas loket mengagendakan setiap surat balasan/tanggapan atas pengaduan yang diterima pada buku agenda pengaduan dan mengarsipkannya.
- g. Pengaduan dinyatakan selesai bila masyarakat/pengadu menyatakan puas, bila tidak puas pengaduan akan dianalisa kembali.

2. Pengaduan Tidak Langsung

- a. Petugas loket membuka kotak pengaduan setiap hari kerja.
- b. Petugas loket menerima dan mencatat setiap pengaduan ke dalam buku register, memberi resi dan nomor pengaduan.
- c. Petugas loket membuat dan menyerahkan tanda terima (resi) kepada masyarakat pengadu.
- d. Petugas loket menyampaikan pengaduan kepada Kepala DPMPPTSP Kota Gunungsitoli disertai lembar disposisi.
- e. Kepala DPMPPTSP memberi disposisi kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan untuk menganalisa dan mengkaji permasalahan.
- f. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan memberi disposisi kepada Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan untuk memproses pengaduan tersebut sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan menganalisis dan merancang tahapan yang akan dilaksanakan dalam penanganan pengaduan tersebut.

- h. Pelaksana Analisis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti penanganan pengaduan tersebut dengan melakukan pengumpulan, pengklarifikasian, penelaahan dan menyiapkan segala administrasi yang dibutuhkan dalam penanganan pengaduan.
- i. Jawaban/tanggapan atas pengaduan disampaikan kepada masyarakat/pengadu melalui surat yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP Kota Gunungsitoli.
- j. Petugas loket mengagendakan setiap surat balasan/tanggapan atas pengaduan yang diterima pada Buku Agenda Pengaduan dan mengarsipkannya.
- k. Pengaduan dinyatakan selesai bila pemohon pengaduan menyatakan puas, bila tidak puas pengaduan harus dianalisa kembali.

3. Pengaduan Melalui Media Elektronik

- a. Petugas loket membuka faximile, email dan website DPMPTSP Kota Gunungsitoli.
- b. Petugas loket menerima dan mencatat setiap pengaduan yang masuk ke dalam buku register, memberi resi dan nomor pengaduan.
- c. Petugas loket menyampaikan pengaduan kepada Kepala DPMPTSP Kota Gunungsitoli disertai lembar disposisi.
- d. Kepala DPMPTSP memberi disposisi kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan untuk menganalisa dan mengkaji permasalahan.
- e. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan memberi disposisi kepada Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan untuk memproses pengaduan tersebut sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan menganalisis dan merancang tahapan yang akan dilaksanakan dalam penanganan pengaduan tersebut.
- g. Pelaksana Analisis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti penanganan pengaduan tersebut dengan melakukan pengumpulan, pengklarifikasian, penelaahan dan menyiapkan segala administrasi yang dibutuhkan dalam penanganan pengaduan.
- h. Jawaban/tanggapan atas pengaduan disampaikan kepada pemohon pengaduan melalui surat yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP Kota Gunungsitoli.
- i. Petugas loket mengagendakan setiap surat balasan/tanggapan atas pengaduan yang diterima pada Buku Agenda Pengaduan dan mengarsipkannya.

D. PENETAPAN TINDAKAN

1. Apabila pengaduan tergolong dalam **Kategori Ringan**, maka Petugas loket pengaduan atau Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan dapat memberikan jawaban/tanggapan secara langsung. Penyelesaian pengaduan tersebut dicatat dan dilaporkan secara tertulis kepada Kepala Bidang dan Kepala DPMPTSP.
2. Apabila pengaduan tergolong dalam **Kategori Sedang**, maka Petugas loket pengaduan mencatat dan meneruskannya kepada Kepala DPMPTSP untuk mendapatkan petunjuk penanganan pengaduan tersebut.
3. Apabila pengaduan tergolong dalam **Kategori Berat**, maka Petugas loket pengaduan mencatat dan meneruskannya kepada Kepala DPMPTSP untuk mendapatkan petunjuk penanganan pengaduan tersebut.

E. WAKTU PENYELESAIAN

DPMPTSP Kota Gunungsitoli wajib memberikan jawaban/tanggapan atas pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah pengaduan diterima.

F. PELAPORAN

Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan wajib membuat laporan/rekapitulasi jumlah pengaduan yang diterima setiap bulan beserta tindaklanjutnya dan dilaporkan kepada Kepala DPMPTSP Kota Gunungsitoli dengan tembusan kepada Bapak Walikota Gunungsitoli setiap bulan.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KOTA GUNUNGSITOLI,**

dto

**DESLAWATI ZEGA, SH.,M.Si
PEMBINA
NIP. 19751213 200112 2 005**

