

**LAPORAN**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN IV (OKTOBER - DESEMBER) 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PROVINSI MALUKU**  
**TAHUN 2025**



**PEMERINTAH PROVINSI MALUKU  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Pengeringan Pantai Waihaong, Ambon Maluku 97112

Telp. (0911) 310165, Faksimile (0911) 351402

Website : [www.dpmpstsp.malukuprov.go.id](http://www.dpmpstsp.malukuprov.go.id), Posel : [dpmpstsp@malukuprov.go.id](mailto:dpmpstsp@malukuprov.go.id)

Ambon, 6 Januari 2026

Nomor : 500.710-6.1/14  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Penyampaian Laporan Penanganan  
Pengaduan Masyarakat.

Yth. Kepala Biro Organisasi  
Setda Maluku  
Di –  
Tempat

Dengan Hormat,  
Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 Pasal 20 Ayat 2 Tentang Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, untuk itu Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Maluku secara berkesinambungan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Unit Perizinan dan Nonperizinan.

Sehubungan dengan maksud tersebut, bersama ini kami sampaikan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan IV (Oktober - Desember) 2025 sebagaimana terlampir.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian serta kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan PTSP Provinsi Maluku,

  
Robert M. S. Tomaso, SE., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196604251993031014

Tembusan :  
1. Inspektur Provinsi Maluku di Ambon;  
2. Peringgal.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku, yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam penyeleggaraan Perizinan dan Nonperizinan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Provinsi Maluku. Atas dasar peningkatan kualitas pelayanan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Provinsi Maluku sebagai penyeleggara pelayanan publik bagi masyarakat pelaku usaha di unit perizinan dan nonperizinan, membuat Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan IV periode bulan Oktober - Desember 2025. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkup Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Maluku.

Dan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik, maka laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan sebagai tendensi membangun dalam rangka penyempurnaan serta perwujudan akuntabilitas publik.

Ambon, 6 Januari 2026

§ Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan PTSP Provinsi Maluku,



Robert M. S. Tomaso, SE., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP.196604251993031014

## DAFTAR ISI

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR .....                                                     | i  |
| DAFTAR ISI .....                                                         | ii |
| BAB I. PENDAHULUAN .....                                                 | 1  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                 | 1  |
| 1.2 Dasar Hukum .....                                                    | 1  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                               | 2  |
| BAB II. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT .....                            | 3  |
| 2.1 Pengertian Umum .....                                                | 3  |
| 2.2 Klasifikasi Penanganan Pengaduan masyarakat.....                     | 4  |
| 2.3 Asas-Asas Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat.....    | 4  |
| 2.4 Ruang Lingkup Pengaduan Masyarakat di DPMPSTSP Provinsi Maluku ..... | 5  |
| 2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat.....                         | 5  |
| 2.6 Tindak Lanjut.....                                                   | 5  |
| BAB III. PENUTUP .....                                                   | 6  |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Maluku merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Maluku. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkup DPMPTSP Provinsi Maluku, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat demi mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik, bersih dan berwibawa.

Kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 Bab III Pasal 20 Ayat 2 Tentang Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat selaku pelaku usaha dalam mendapatkan pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Provinsi Maluku, antara lain melalui desk pelayanan, kotak pengaduan, email, telepon, laman "pengaduan masyarakat" pada website DPMPTSP Provinsi Maluku, serta jejaring sosial (instagram/twitter x/facebook).

### **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban unit yang menangani pengaduan masyarakat dan laporan layanan, yang mana merupakan wadah dalam menampung serta menyelesaikan berbagai bentuk pengaduan masyarakat pelaku usaha dalam hal pengurusan perizinan dan nonperizinan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Maluku.

Adapun tujuan penyusunan Laporan ini adalah untuk mengetahui seberapa banyak pengaduan masyarakat yang masuk ke DPMPTSP Provinsi Maluku, baik yang melalui telephone, website, email, media sosial maupun yang datang langsung di Kantor DPMPTSP Provinsi Maluku, serta sekaligus untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian penanganan pengaduan masyarakat dalam hal perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh unit yang menangani pengaduan dari masyarakat para pelaku usaha di lingkup DPMPTSP Provinsi Maluku.

## **BAB II**

### **PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **2.1 Pengertian Umum**

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pelaku usaha, yang mana berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha yang mengadakan urusan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Maluku, baik yang dilakukan oleh pegawai terkait dengan pemberian pelayanan kepada para pelaku usaha yang tidak sesuai dengan standar pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan, maupun berupa pelanggaran dari kode etik pegawai selaku ASN itu sendiri.

Pengaduan akan mudah untuk ditindaklanjuti jika memenuhi unsur 4W + 1H, yaitu :

**What** : Apa bentuk perbuatan yang terindikasi pelanggaran yang dilakukan.

**Why** : Mengapa perbuatan tersebut dilakukan.

**Where** : Dimana perbuatan tersebut dilakukan.

**When** : Kapan perbuatan tersebut dilakukan.

**How** : Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan.

Adapun bentuk pengaduan dari masyarakat dapat disampaikan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

**1. Pengaduan secara langsung.**

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat pelaku usaha dengan cara datang langsung ke Kantor DPMPTSP Provinsi Maluku untuk bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani masalah pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung ini dilakukan dengan cara menyampaikan secara langsung keluhan atau ketidakpuasan masyarakat pelaku usaha dalam menjalani proses pengurusan izin di DPMPTSP Provinsi Maluku.

**2. Pengaduan secara tidak langsung.**

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh pelaku usaha dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui SMS, telepon, email, facebook, website, kotak pengaduan, dan aplikasi Lapor.

## **2.2 Klasifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat**

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan yang selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif ini merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses perizinan dan non perizinan.
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan yang lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan kode etik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pelaku usaha dalam memperoleh layanan di bidang perizinan dan nonperizinan.

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

1. Adanya kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan dari masyarakat.
2. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam memberikan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme serta prosedur yang jelas.
3. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya yang dalam hal ini terkait dengan mekanisme, tata kerja serta prosedur yang berlaku.
4. Efektifitas dan efisiensi, yakni tepat sasaran, hemat tenaga, waktu serta biaya.
5. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
6. Objektifitas, 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 berimbang.
8. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkannya.

## **2.4 Ruang Lingkup Pengaduan Masyarakat di DPMPTSP Provinsi Maluku**

1. Sikap petugas dalam melayani tamu.
2. Jangka waktu proses perizinan.
3. Sistem pelayanan perizinan online berbasis risiko (OSS RBA).

## **2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Sesuai dengan Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang terkait dengan pemberian layanan pengaduan di DPMPTSP Provinsi Maluku.

Selama Triwulan IV (Oktober - Desember) Tahun 2025, ada 1 (satu) pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan langsung (tatap muka), sedangkan melalui media online tidak ada, dan pengaduan tersebut telah kami menindaklanjutinya sesuai mekanisme yang berlaku.

## **2.6 Tindak Lanjut**

DPMPTSP Provinsi Maluku telah mengadakan perubahan-perubahan, antara lain dengan telah diterapkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko serta penggunaan aplikasi perizinan yaitu OSS RBA sejak tanggal 2 Agustus 2021.

Selama Triwulan IV (Oktober - Desember) Tahun 2025, ada 1 (satu) pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan langsung (tatap muka), sedangkan melalui media online tidak ada.

Dengan telah diimplementasikannya layanan permohonan izin secara online tersebut, tidak diperlukan lagi proses tatap muka antara pengguna layanan dan pejabat DPMPTSP Provinsi Maluku dalam melakukan proses pengurusan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP.

Namun demikian, DPMPTSP Provinsi Maluku masih menyediakan layanan konsultasi secara tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai proses pengurusan di unit perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Maluku.

### BAB III PENUTUP

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat ini disusun dengan harapan dapat memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang diemban dan menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja pelayanan publik kedepan, sekaligus sebagai sarana perbaikan penyusunan laporan bagi kami selaku Unit yang menangani Pengaduan Masyarakat dari para pelaku usaha dalam memperoleh layanan perizinan dan nonperizinan khususnya di PTSP Provinsi Maluku.

Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami serta sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait dengan penanganan Pengaduan Masyarakat pelaku usaha di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku.

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di DPMPTSP Provinsi Maluku Triwulan IV (Oktober - Desember) Tahun 2025 ini kami sampaikan, kiranya Laporan ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan bagi masyarakat pelaku usaha dalam layanan publik perizinan dan nonperizinan ke depan.

Ambon, 6 Januari 2026

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan PTSP Provinsi Maluku,



Robert M.S. Tomaso, SE., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP.196604251993031014