

LAPORAN PENANGANAN PEGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2023

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

| No Pengaduan | Tanggal Terima | Tanggal Respon | Tanggal Selesai | Jangka Waktu Respon |
|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| 1/2023 | 17 Januari 2023 | 17 Januari 2023 | 18 Januari 2023 | 2 hari |
| 2/2023 | 14 Februari 2023 | 14 Februari 2023 | 15 Februari 2023 | 2 hari |
| 3/2023 | 11 April 2023 | 11 April | 12 April 2023 | 2 hari |
| 4/2023 | 5 Juni 2023 | 6 Juni 2023 | 6 Juni 2023 | 2 hari |
| 5/2023 | 26 Juni 2023 | 26 Juni 2023 | 26 Juni 2023 | 1 hari |
| 6/2023 | 26 Juni 2023 | 26 Juni 2023 | 26 Juni 2023 | 1 hari |
| 7/2023 | 26 Juni 2023 | 26 Juni 2023 | 26 Juni 2023 | 1 hari |
| 8/2023 | 3 Juli 2023 | 3 Juli 2023 | 3 Juli 2023 | 1 hari |
| 9/2023 | 9 Agustus 2023 | 9 Agustus 2023 | 9 Agustus 2023 | 1 hari |
| 10/2023 | 4 September 2023 | 4 September 2023 | 5 September 2023 | 2 hari |
| 11/2023 | 25 September 2023 | 25 September 2023 | 28 September 2023 | 4 hari |
| 12/2023 | 29 September 2023 | 29 September 2023 | 2 Oktober 2023 | 4 hari |
| 13/2023 | 23 Oktober 2023 | 23 Oktober 2023 | 24 Oktober 2023 | 2 hari |

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

| No Pengaduan | Tanggal Terima | Keluhan | Penyelesaian |
|--------------|-----------------|--|--|
| 1/2023 | 17 Januari 2023 | Pengaduan datang dari salah satu warga yang menyampaikan perihal papan baliho milik PT Decalling Media yang berada di Jalan A. Yani mengalami kerusakan. Hal ini tentu saja sangat membahayakan para pengguna jalan yang melintas di sekitar papan baliho tersebut berada. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah berkirin surat kepada PT Decalling Media dan telah ditindak lanjuti dengan memperbaiki papan baliho yang rusak. |

Laporan Penanganan Pengaduan TW IV Tahun 2023

| | | | |
|---------|------------------|--|---|
| 2/2023 | 14 Februari 2023 | Pengaduan datang dari Saudara Agung Ketua RT 03 RW 05 Kelurahan Kemirirejo Magelang melalui SP4N Laporan menyampaikan perihal papan reklame milik Hotel Oxalis yang berlokasi di depan Kantor Kesbangpol Magelang yang kondisinya sudah tidak layak dan mau roboh. Hal ini dikawatirkan akan membahayakan pejalan kaki yang melintas dan juga kendaraan yang terparkir di area papan reklame tersebut. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bersama dinas terkait dalam hal Satpol PP sebagai penegak perda telah berkoordinasi dengan pihak Hotel Oxalis untuk segera memperbaiki papan reklame tersebut. |
| 3/2023 | 11 April 2023 | Pengaduan datang dari Bapak Agung Sukaton Alamat Magelang menyampaikan perihal Layanan BPJS Kesehatan yang kurang baik, dan tidak memuaskan. Beliau merasa tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapannya dan yang menjadi haknya sebagai warga masyarakat. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bersama Kantor BPJS Kesehatan telah melakukan rapat koordinasi terkait dengan pelayanan yang kurang baik. Yang bersangkutan telah dipanggil dan telah mendapatkan pelayanan. Kedepan semoga layanan BPJS Kesehatan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan agar tidak ada pemohon yang dirugikan. |
| 4/2023 | 5 Juni 2023 | Pengaduan datang dari Toko Elizabeth melalui whatsapp menyampaikan perihal spanduk miliknya yang baru sehari dipasang tetapi sudah hilang. Dan ini sudah terjadi untuk yang kedua kali. Pihak dari Toko Elizabeth meminta penjelasan atas persoalan tersebut. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bersama Satpol PP dan BPKAD telah melakukan rapat koordinasi terkait dengan spanduk milik Toko Elizabeth yang hilang. Dari rapat tersebut diketahui bahwa spanduk tersebut tidak terpasang peneng /stiker sebagai syarat pemasangan spanduk sehingga oleh Satpol spanduk tersebut dilepas. Setelah mendapat penjelasan pihak Toko Elizabeth dapat memahami dan ternyata peneng tersebut sudah ada namun belum dipasang oleh pihak ketiga sebagai penyedia jasa. Setelah peneng terpasang spanduk yang bersangkutan sudah terpasang lagi seperti sediakala. |
| 05/2023 | 26 Juni 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Laporan menyampaikan perihal pelayanan proses perizinan yang berbelit-belit dan pelayanan petugas yang tidak ramah. Pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal. Dan juga telah disampaikan jawaban melalui Monggo Laporan terkait Proses perizinan melalui oss.go.id secara detail dan cukup jelas. Semoga dapat membantu para pengguna layanan. DPMPTSP juga telah melakukan |

Laporan Penanganan Pengaduan TW IV Tahun 2023

| | | | |
|---------|----------------|--|--|
| | | | pembinaan terhadap petugas front office guna meningkatkan kualitas pelayanan agar ke depan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. |
| 06/2023 | 26 Juni 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan perihal proses izin PKKPR secara online yang belum dipahami tetapi petugas tidak bisa membantu bahkan kebingungan dan justru diarahkan ke DPUPR. Tentu saja hal ini sangat mengecewakan pemohon karena tidak mendapatkan pelayanan yang baik. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal. Dan juga telah menyampaikan jawaban melalui Monggo Lapor terkait Proses PKKPR melalui oss.go.id secara detail dan cukup jelas. Dan juga kami akan melakukan koordinasi yang lebih intens dengan OPD terkait. DPMPTSP juga telah melakukan pembinaan terhadap petugas front office guna meningkatkan kompetensi pegawai agar ke depan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. |
| 07/2023 | 26 Juni 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan perihal SIMBG dan proses pengajuan IMB/PBG dimana saat bertanya petugas menjawab tidak tahu. Pemohon merasa tidak puas dengan jawaban dari petugas tersebut. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal. Dan juga telah menyampaikan jawaban melalui Monggo Lapor tentang SIMBG dan proses PBG secara detail dan cukup jelas. Secara kontinyu DPMPTSP juga telah melakukan pembinaan terhadap petugas front office guna meningkatkan kompetensi pegawai agar ke depan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. |
| 8/2023 | 3 Juli 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan perihal syarat IMB tetapi oleh petugas dijawab dengan bicara kurang baik dan kurang sopan Pemohon merasa tidak puas dengan jawaban dari petugas tersebut. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal. Telah ditindak lanjuti melalui jawaban di Monggo Lapor secara detail dan cukup jelas. Serta telah mengadakan pembinaan secara kontinyu terhadap petugas front office |
| 9/2023 | 9 Agustus 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan bahwa pelapor mendapatkan Whatsap yang mengatasnamakan NIB OSS sebagai jasa pengurusan NIB perseorangan dengan biaya Rp. 100.000 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal. Telah ditindak lanjuti melalui jawaban di Monggo Lapor dengan menjelaskan bahwa DPMPTSP Kota Magelang tidak pernah melakukan pelayanan pembuatan NIB secara online maupun offline, DPMPTSP sebatas melakukan |

Laporan Penanganan Pengaduan TW IV Tahun 2023

| | | | |
|---------|-------------------|---|---|
| | | | pendampingan bagi pemohon yang akan mendaftarkan NIB melalui OSS |
| 10/2023 | 4 September 2023 | Pengaduan datang dari salah satu warga melalui WhatsApp yang menyampaikan perihal reklame milik PT Decalling Media yang berada di Jalan A. Yani Magelang yang kondisinya terlepas dari papan baliho. Hal ini tentu saja sangat membahayakan para pengguna jalan yang melintas di sekitar papan baliho tersebut. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal dengan Tim Penanganan Pengaduan dan telah berkirim surat ke PT Decalling Media. Yang bersangkutan telah menindaklanjuti dengan melepas reklame tersebut untuk perbaikan. |
| 11/2023 | 25 September 2023 | Pengaduan datang dari salah satu warga yang menyampaikan perihal papan baliho milik Distrindo yang berada di Jalan Urip Sumoharjo Kelurahan Wates yang mengalami kerusakan karena ada beberapa plat besinya lepas. Hal ini tentu saja sangat membahayakan para pengguna jalan yang melintas di sekitar papan baliho tersebut berada. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal dengan Tim Penanganan Pengaduan dan telah berkirim surat kepada pihak Distrindo Yang bersangkutan telah menindaklanjuti dengan melepas /membongkar papan baliho tersebut |
| 12/2023 | 29 September 2023 | Pengaduan datang dari Bapak Brata Mardiansyah Yudha Alamat Jl. Abimanyu VI RT. 03 RW. 02 Kelurahan Gelangan yang menyampaikan perihal adanya usaha mebel di RT 02 RW. 2. Menurut beliau keberadaan mebel tersebut dirasa sangat mengganggu karena dari aktivitas pengerjaan mebel menimbulkan suara yang bising. Dan juga sisa-sisa produksi berupa debu yang menimbulkan kualitas udara tidak bagus. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal dengan Tim Penanganan Pengaduan dan telah mengadakan rapat yang dihadiri oleh OPD terkait, pemohon dan terlapor. Dalam rapat tersebut telah disepakati bahwa keduanya sepakat untuk berdamai. Masing-masing pihak dapat memahami dan sebagai terlapor bersedia untuk memenuhi /mengusahakan apa yang diminta oleh pemohon yaitu dengan memakai peredam suara dan exhaust fan dalam menjalankan industri furniturnya. |

| | | | |
|---------|-----------------|---|--|
| 13/2023 | 23 Oktober 2023 | Pengaduan datang dari Bapak Haditanto Alamat Juritan Gg. Waluyo Kelurahan Gelangan yang menyampaikan perihal gorong-gorong yang pondasinya retak sehingga air yang mengalir jadi tidak lancar/mampet. Hal tersebut menimbulkan banyaknya nyamuk diarea tersebut . Yang bersangkutan menginginkan adanya perbaikan gorong-gorong tersebut agar air yang mengalir dapat lancar lagi sepeeti semula. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi internal dengan Tim Penanganan Pengaduan dan telah berkoordinasi dengan OPD terkait dalam hal ini DPUPR . Dan dari DPUPR telah meninjau lokasi gorong-gorong dimaksud. Setelah diadakan cek lokasi ternyata untuk kerusakan yang alirannya ikut Kali Manggis perbaikannya menjadi kewenangan pusat yaitu Balai Besar Wilayah Sungai Serayu Opak. |
|---------|-----------------|---|--|

Penyelesaian Aduan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah pada Lampiran 1 tentang Pengelompokan Berdasarkan Jenis Penyimpangan , maka aduan terhadap pelayanan DPMPTSP Kota Magelang selama tahun 2023 dapat dikelompokkan sebagai berikut:

| No Pengaduan | Tanggal Terima | Keluhan | Penyelesaian |
|--------------|------------------|--|--|
| 1/2023 | 17 Januari 2023 | Pengaduan datang dari salah satu warga yang menyampaikan perihal papan baliho milik PT Decalling Media yang berada di Jalan A. Yani mengalami kerusakan. Hal ini tentu saja sangat membahayakan para pengguna jalan yang melintas di sekitar papan baliho tersebut berada. | Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Chat Online Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP |
| 2/2023 | 14 Februari 2023 | Pengaduan datang dari Saudara Agung Ketua RT 03 RW 05 Kelurahan Kemirirejo Magelang melalui SP4N Lapor menyampaikan perihal papan reklame milik Hotel Oxalis yang berlokasi di depan Kantor Kesbangpol Magelang yang kondisinya sudah tidak layak dan mau roboh. Hal ini dikhawatirkan akan membahayakan pejalan kaki yang melintas dan juga kendaraan yang terparkir diarea papan reklame tersebut. | Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Form pengaduan online SP4N Lapor Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP |

Laporan Penanganan Pengaduan TW IV Tahun 2023

| | | | |
|---------|---------------|--|---|
| 3/2023 | 11 April 2023 | Pengaduan datang dari Bapak Agung Sukaton Alamat Magelang menyampaikan perihal Layanan BPJS Kesehatan yang kurang baik, dan tidak memuaskan. Beliau merasa tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapannya dan yang menjadi haknya sebagai warga masyarakat. | Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Loket Pengaduan/ Petugas Front Office Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP |
| 4/2023 | 5 Juni 2023 | Pengaduan datang dari Toko Elizabeth melalui whatsapp menyampaikan perihal spanduk miliknya yang baru sehari dipasang tetapi sudah hilang. Dan ini sudah terjadi untuk yang kedua kalinya. Pihak dari Toko Elizabeth meminta penjelasan atas persoalan tersebut. | Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: chat online Menerima Layanan DPMPTSP |
| 05/2023 | 26 Juni 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan perihal pelayanan proses perizinan yang berbelit-belit dan pelayanan petugas yang tidak ramah. Pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan | Kode Jenis Masalah : 0202 Media Penyampaian: Form pengaduan online Monggo Lapor Menerima Layanan DPMPTSP |
| 06/2023 | 26 Juni 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan perihal proses izin PKKPR secara online yang belum dipahami tetapi petugas tidak bisa membantu bahkan kebingungan dan justru diarahkan ke DPUPR. Tentu saja hal ini sangat mengecewakan pemohon karena tidak mendapatkan pelayanan yang baik. | Kode Jenis Masalah : 0202 Media Penyampaian: Form pengaduan online Monggo Lapor Menerima Layanan DPMPTSP |
| 07/2023 | 26 Juni 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan perihal SIMBG dan proses pengajuan IMB/PBG dimana saat bertanya petugas menjawab tidak tahu. Pemohon merasa tidak puas dengan jawaban dari petugas tersebut. | Kode Jenis Masalah : 0202 Media Penyampaian: Form pengaduan online Monggo Lapor Menerima Layanan DPMPTSP |
| 8/2023 | 3 Juli 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan perihal syarat IMB tetapi oleh petugas dijawab dengan bicara kurang baik dan kurang sopan Pemohon merasa tidak puas dengan jawaban dari petugas tersebut. | Kode Jenis Masalah : 0202 Media Penyampaian: Form pengaduan online Monggo Lapor Menerima Layanan DPMPTSP |

Laporan Penanganan Pengaduan TW IV Tahun 2023

| | | | |
|---------|-------------------|---|---|
| 9/2023 | 9 Agustus 2023 | Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan bahwa pelapor mendapatkan Whatsap yang mengatasmamakan NIB OSS sebagai jasa pengurusan NIB perseorangan dengan biaya Rp. 100.000 | Kode Jenis Masalah : 0300 Media Penyampaian: Form pengaduan online Monggo Lapor Menerima Layanan DPMPTSP |
| 10/2023 | 4 September 2023 | Pengaduan datang dari salah satu warga melalui WhatsApp yang menyampaikan perihal reklame milik PT Decalling Media yang berada di Jalan A. Yani Magelang yang kondisinya terlepas dari papan baliho. Hal ini tentu saja sangat membahayakan para pengguna jalan yang melintas di sekitar papan baliho tersebut. | Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Form pengaduan online Monggo Lapor Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP |
| 11/2023 | 25 September 2023 | Pengaduan datang dari salah satu warga yang menyampaikan perihal papan baliho milik Distrindo yang berada di Jalan Urip Sumoharjo Kelurahan Wates yang mengalami kerusakan karena ada beberapa plat besinya lepas. Hal ini tentu saja sangat membahayakan para pengguna jalan yang melintas di sekitar papan baliho tersebut berada. | Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: chat online Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP |
| 12/2023 | 29 September 2023 | Pengaduan datang dari Bapak Brata Mardiansyah Yudha Alamat Jl. Abimanyu VI RT. 03 RW. 02 Kelurahan Gelangan yang menyampaikan perihal adanya usaha mebel di RT 02 RW. 2. Menurut beliau keberadaan mebel tersebut dirasa sangat mengganggu karena dari aktivitas pengerjaan mebel menimbulkan suara yang bising. Dan juga sisa-sisa produksi berupa debu yang menimbulkan kualitas udara tidak bagus. | Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Loket Pengaduan/ Petugas Front Office Menerima Layanan DPMPTSP |
| 13/2023 | 23 Oktober 2023 | Pengaduan datang dari Bapak Haditanto Alamat Juritan Gg. Waluyo Kelurahan Gelangan yang menyampaikan perihal gorong-gorong yang pondasinya retak sehingga air yang mengalir jadi tidak lancar/mampet. Hal tersebut menimbulkan banyaknya nyamuk diarea tersebut . Yang bersangkutan menginginkan adanya perbaikan gorong-gorong tersebut agar air yang mengalir dapat lancar lagi sepeeti semula. | Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Loket pengaduan Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP |

| NO | KODE | JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN | JUMLAH |
|----|------|---|-----------|
| 01 | 0100 | Penyalahgunaan Wewenang | 0 |
| 02 | 0200 | Pelayanan Masyarakat | 8 |
| | 0202 | Pengurusan Perizinan | 4 |
| 03 | 0300 | Korupsi/Pungli | 1 |
| 04 | 0400 | Kepegawaian/Ketenagakerjaan | 0 |
| 05 | 0500 | Pertanahan / Perumahan | 0 |
| | 0514 | Izin Bangunan (IMB) | 0 |
| 06 | 0600 | Hukum/Peradilan dan HAM | 0 |
| 07 | 0700 | Kewaspadaan Nasional | 0 |
| | 0703 | Gangguan Kamtibmas | 0 |
| 08 | 0800 | Tatalaksana/Regulasi | 0 |
| 09 | 0900 | Lingkungan Hidup | 0 |
| 10 | 1000 | Umum | 0 |
| | | Total | 13 |

Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklasifikasi sebagai berikut:

| No | Jenis Media Penyampaian Aduan | Jumlah |
|----|---------------------------------------|--------|
| 1 | Email | 0 |
| 2 | Chat Online | 3 |
| 3 | Form Pengaduan Online | |
| | - Monggo Lapor | 6 |
| | - SP4N Lapor | 1 |
| 4 | Facebook | 0 |
| 5 | VOIP/ Telepon Internet | 0 |
| 6 | Loket Pengaduan/ Petugas Front Office | 3 |
| 7 | Surat | 0 |
| 8 | Telepon / Fax | 0 |
| 9 | SMS | 0 |
| 10 | Kotak Aduan | 0 |

| | | |
|--------|---------------|----|
| 11 | Media lainnya | 0 |
| Jumlah | | 13 |

Magelang, 29 Desember 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAGELANG



KHUDHOIFAH, SH. MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19650827 199003 2 005

