

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN II TAHUN 2023

a. Jumlah pengaduan Yang Masuk

Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Masuk	7
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Harus ditindaklanjuti	0
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang sedang diproses	0
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang selesai ditindaklanjuti	7

b. Jangka Waktu Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat

Jangka Waktu Respon Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1 Hari	3
2 Hari	4
3 Hari	
4 Hari	
5 Hari	
Jumlah	7

Catatan :

c. Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklasifikasi sebagai berikut:

No	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1	Email	0
2	Chat Online	2
3	Form Pengaduan Online	

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2023

	- Monggo Lapor	3
	- SP4N Lapor	1
4	Facebook	0
5	VOIP/ Telepon Internet	0
6	Loket Pengaduan/ Petugas Front Office	1
7	Surat	0
8	Telepon / Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media lainnya	0
Jumlah		7

d. Berdasarkan tema masalah

Pengurusan Perizinan	3
Lingkungan Hidup	0
Pelayanan Masyarakat	4
Izin Bangunan	0
Tata Laksana / Regulasi	0
Jumlah	7

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2023

e. Menerima layanan dari DPMPTSP atau tidak

Pengaduan	Jumlah
Tanpa menerima Layanan DPMPTSP	3
Menerima Layanan DPMPTSP	4
Jumlah	7

f. Tindak Lanjut Pengaduan yang masuk dalam Triwulan I

Tindak Lanjut Pengaduan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi
01/2023	Selesai	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.	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah berkirim surat kepada PT Decalling Media dan telah ditindak lanjuti dengan memperbaiki papan baliho yang rusak.	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan pengecekan di tempat baliho tersebut dan sudah diperbaiki. Harapannya kedepan semoga baliho yang terpasang secara kontinyu dapat dilakukan pengecekan terkait kondisi baliho tersebut.
02/2023	Selesai	Pengaduan datang dari Saudara Agung Ketua RT 03 RW 05 Kelurahan Kemirirejo Magelang menyampaikan perihal papan	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bersama dinas terkait dalam hal Satpol PP sebagai penegak perda telah berkoordinasi	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan pengecekan di

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2023

		<p>rekalme 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.</p>	<p>dengan pihak Hotel Oxalis untuk segera memperbaiki papan reklame tersebut.</p>	<p>tempat baliho tersebut dan sudah diperbaiki. Diharapkan kedepan dari pihak Hotel yang mempunyai papan reklame untuk bisa mengecek secara kontinyu demi kebaikan bersama.</p>
3/2023	Selesai	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Perlu adanya pengawasan dan evaluasi terkait dengan kinerja dari pihak BPJS Kesehatan supaya dapat meminimalkan hal-hal yang dapat merugikan para pengguna layanan.</p>
4/2023	Selesai	<p>Pengaduan datang dari Toko Elizabeth melalui whatsApp menyampaikan perihal spanduk miliknya yang baru</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bersama Satpol PP dan BPKAD telah melakukan rapat</p>	<p>Memberikan informasi kepada pelaku usaha yang ingin memasang spanduk agar jangan lupa</p>

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2023

		<p>sehari dipasang tetapi sudah hilang. Dan ini sudah terjadi untuk yang kedua kali. Pihak dari Toko Elizabeth meminta penjelasan atas persoalan tersebut.</p>	<p>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.</p>	<p>memenuhi kewajibannya untuk memasang peneng atau stiker pada spanduk yang akan dipasang. Karena pemasangan peneng atau stiker merupakan salah satu syarat dalam pemasangan spanduk sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>
5/2023	Selesai	<p>Pengaduan datang dari Anonim melalui Monggo Lapor menyampaikan perihal pelayanan proses perizinan yang berbelit-belit dan pelayanan petugas yang tidak ramah.</p> <p>Pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) telah melakukan koordinasi internal. Dan juga telah disampaikan jawaban melalui Monggo Lapor terkait Proses perizinan melalui oss.go.id secara detail dan cukup jelas. Semoga dapat membantu para pengguna layanan. DPMPSTSP juga telah melakukan pembinaan terhadap petugas front office guna meningkatkan kualitas pelayanan agar ke</p>	<p>Memberikan informasi yang lengkap dan detail mengenai proses perizinan dan melakukan pembinaan secara kontinyu kepada petugas front office</p>

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2023

			depan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.	
6/2023	Selesai	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 (DPMPPTSP) 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. DPMPPTSP juga telah melakukan pembinaan terhadap petugas front office guna meningkatkan kompetensi pegawai agar ke depan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.	Memberikan informasi yang lengkap dan detail mengenai proses izin PKKPR dan melakukan pembinaan secara kontinyu kepada petugas front office
7/2023	Selesai	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 (DPMPPTSP) telah melakukan koordinasi internal. Dan juga telah menyampaikan jawaban melalui Monggo Lapor tentang SIMBG dan proses PBG secara detail dan cukup jelas. Secara kontinyu DPMPPTSP juga telah melakukan	Memberikan informasi yang lengkap dan detail mengenai SIMBG dan proses pengajuan IMB /PBG dan melakukan pembinaan secara kontinyu kepada petugas front office

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2023

			pembinaan terhadap petugas front office guna meningkatkan kompetensi pegawai agar ke depan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.	
--	--	--	--	--

g. Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi
	NIHIL			

Magelang, Juni 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAGELANG



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