

LAPORAN PENANGANAN PEGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022**Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan**

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon
01/2022	17 Februari 2022	17 Februari 2022	17 Februari 2022	1 hari
02/2022	21 Februari 2022	22 Februari 2022	22 Februari 2022	2 hari
03/2022	7 Maret 2022	7 Maret 2022	7 Maret 2022	1 hari
04/2022	8 Maret 2022	10 Maret 2022	10 Maret 2022	3 hari
05/2022	24 Maret 2022	24 Maret 2022	24 Maret 2022	1 hari
06/2022	25 Maret 2022	25 Maret 2022	25 Maret 2022	1 hari
07/2022	3 April 2022	5 April 2022	5 April 2022	3 hari
08/2022	23 April 2022	23 April 2022	23 April 2022	1 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
01/2022	17 Februari 2022	Pengaduan dari Saudari Yulianti (Puri Agung Magelang), No. HP 085742361334 menyampaikan permasalahan terkait dengan penebangan pohon, selokan saluran air yang tidak lancar, dan perbaikan paving block/trotoar.	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah memberikan saran kepada yang bersangkutan untuk menyampaikan surat kepada dinas terkait yaitu DPUPR dan Dinas Lingkungan Hidup agar segera dapat di tindak lanjuti.
02/2022	21 Februari 2022	Laporan pengaduan dari Anonim melalui Aplikasi Monggo Lapor. Adapun pengaduannya berisi tentang perijinan pendirian alfamart yang menggunakan nama mini market DI. Panjaitan. Padahal sesuai Undang-undang No. 5 Tahun 1999 mengenai monopoli dagang dan pembatasan adanya gerai alfamart dikota Magelang hanya 20 saja. Yang bersangkutan menganggap ini suatu pelanggaran ijin.	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan koordinasi dengan sub koordinator administrasi PNP bahwa izin Toko Modern DI Panjaitan adalah izin Toko modern tidak berjejing. Sehingga sesuai ketentuan Perda Nomor 6 Tahun 2011 dan Perwal Nomor 22 Tahun 2022 diperbolehkan dan tidak menyalahi aturan

03/2022	7 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Sdr. Aditya dengan no tiket 0703220001 melalui Monggo Lapor mengirimkan aspirasi terkait Aplikasi SICANTIK yang sering bermasalah dan lambat.	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang telah berkoordinasi dengan Kominfo terkait hat tersebut. Harapannya semoga ke depan tidak lagi ditemui kendala-kendala yang berarti. Dan pengguna aplikasi ini dapat merasakan manfaatnya
04/2022	8 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Ibu Atminatun No. HP 085397648828, No. KTP. 3371024709580001 menyampaikan pengaduan permohonan pemindahan tiang yang berada persis di depan rumah dan toko pemohon. Hal ini dirasa mengganggu akses keluar masuk toko pemohon. Yang bersangkutan berkeinginan agar tiang-tiang, plang dan pot bunga tersebut dipindahkan /digeser dari tempat sebelumnya.	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang telah mengadakan rapat koordinasi dengan Dinas Pehubungan, Dinas Lingkungan Hidup, DPUPR, Diskominsta, Satpol PP, Dan OPD terkait telah membongkar tiang_tiang, pot bunga dan plang sesuai permintaan pemohon dan kemudian menggeser/memindahkan ke tempat yang telah disepakati
05/2022	24 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Sdr. Esta AAA melalui SP4N Lapor menyampaikan pengaduan tentang Baliho yang berada di sebelum jembatan Kali Elo yang robek dan mengenai kabel listrik. Hal itu tentu membahayakan	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang telah berkoordinasi dengan pemilik baliho untuk dapat melepas baliho yang robek agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari.
06/2022	25 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Sdr. Pakdelele melalui SP4N Lapor menyampaikan pengaduan terkait dengan rangka papan baliho di Kota Magelang yang berkarat sehingga membahayakan pengguna fasilitas jalan dan trotoar umum.	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang telah menindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan pemilik reklame dan mengoptimalkan pengawasan perizinan reklame.
07/2022	3 April 2022	Pengaduan dari Saudara Sulistriyanto Parwanto alamat Perum Puri Panca Yasa yang menyampaikan permasalahan keberadaan Tower BTS Telkom. Berdirinya tower ini menurutnya tidak ada sosialisasi ke warga. Juga belum mengantongi surat izin pendirian padahal bangunan tower sudah berdiri. Pemohon minta agar pendirian tower tersebut dihentikan dan dibongkar	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah berkoordinasi dengan dinas-dinas terkait guna menindaklanjuti permasalahan yang terjadi. Bahwa secara regulasi perizinan pihak PT Daya Mitra Telekomunikasi Tbk adalah mempunyai NIB dan PKKPR dengan kata lain pendirian Tower ini sah. Dan sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang pembagian kewenangan pusat dan daerah, maka kewenangan pengawasan berada di Pusat bukan di daerah (Diskominsta Magelang) karena izin penerbitan PKKPR dan NIB dari Kementerian Pusat.

08/2022	23 April 2022	Laporan pengaduan dari Saudara Adhitya Barata melalui Monggo Lapor menyampaikan pengaduan terkait perijinan pindah apotek yang prosesnya sama seperti permohonan ijin baru yang memakan waktu hingga 4-6 bulan. Dan selama proses berlangsung yang bersangkutan tidak diperkenankan untuk buka apotek.	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah berkoordinasi dengan DKK Kota Magelang. Bahwa untuk pengajuan pindah apotek dengan lokasi yang berbeda maka visitasi yang dilakukan oleh dinas teknis menyesuaikan dengan kondisi lokasi yang terbaru, mengingat data tersebut melekat di surat izin apotek. Dan terkait untuk waktu yang dibutuhkan tergantung dari kelengkapan yang diajukan ke Dinas teknis. Dan sebagai informasi bahwa pengajuan ijin untuk pindah apotek Saudara Adhitya ke Dinas teknis berkasnya belum masuk.
---------	---------------	--	--

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 2022 dapat dikelompokkan sebagai berikut:

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
01/2022	17 Februari 2022	Pengaduan dari Saudari Yulianti (Puri Agung Magelang), No. HP 085742361334 menyampaikan permasalahan terkait dengan penebangan pohon, selokan saluran air yang tidak lancar, dan perbaikan paving block/trotoar.	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Loket Pengaduan/ Petugas Front Office Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP
02/2022	21 Februari 2022	Laporan pengaduan dari Anonim melalui Aplikasi Monggo Lapor. Adapun pengaduannya berisi tentang perijinan pendirian alfamart yang menggunakan nama mini market DI. Panjaitan. Padahal sesuai Undang-undang No. 5 Tahun 1999 mengenai monopoli dagang dan pembatasan adanya gerai alfamart dikota Magelang hanya 20 saja. Yang bersangkutan menganggap ini suatu pelanggaran ijin.	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Form Pengaduan Online Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP

Laporan Penanganan Pengaduan TW II Tahun 2022

03/2022	7 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Sdr. Aditya dengan no tiket 0703220001 melalui Monggo Lapor mengirimkan aspirasi terkait Aplikasi SICANTIK yang sering bermasalah dan lambat	Kode Jenis Masalah: 0200 Media Penyampaian: Form Pengaduan Online Menerima Layanan DPMPTSP
04/2022	8 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Ibu Atminatun No. HP 085397648828, No. KTP. 3371024709580001 menyampaikan pengaduan permohonan pemindahan tiang yang berada persis di depan rumah dan toko pemohon. Hal ini dirasa mengganggu akses keluar masuk toko pemohon. Yang bersangkutan berkeinginan agar tiang-tiang, plang dan pot bunga tersebut dipindahkan /digeser dari tempat sebelumnya.	Kode Jenis Masalah: 0200 Media Penyampaian: Surat Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP
05/2022	24 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Sdr. Esta AAA melalui SP4N Lapor menyampaikan pengaduan tentang Baliho yang berada di sebelum jembatan Kali Elo yang robek dan mengenai kabel listrik. Hal itu tentu membahayakan	Kode Jenis Masalah: 0200 Media Penyampaian: Form Pengaduan online Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP
06/2022	25 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Sdr. Pakdelele melalui SP4N Lapor menyampaikan pengaduan terkait dengan rangka papan baliho di Kota Magelang yang berkarat sehingga membahayakan pengguna fasilitas jalan dan trotoar umum.	Kode Jenis Masalah: 0200 Media Penyampaian: Form Pengaduan online Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP
07/2022	3 April 2022	Pengaduan dari Saudara Sulistriyanto Parwanto alamat Perum Puri Panca Yasa yang menyampaikan permasalahan keberadaan Tower BTS Telkom. Berdirinya tower ini menurutnya tidak ada sosialisasi ke warga. Juga belum mengantongi surat izin pendirian padahal bangunan tower sudah berdiri. Pemohon minta agar pendirian tower tersebut dihentikan dan dibongkar	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Form Pengaduan Online Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP
08/2022	23 April 2022	Laporan pengaduan dari Saudara Adhitya Barata melalui Monggo Lapor menyampaikan pengaduan terkait perijinan pindah apotek yang prosesnya sama seperti permohonan ijin baru yang memakan waktu hingga 4-6 bulan. Dan selama proses berlangsung yang bersangkutan tidak diperkenankan untuk buka apotek.	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Form Pengaduan Online Menerima Layanan DPMPTSP

Berdasarkan jenis masalah / pelanggaran / penyimpangan aduan dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

NO	KODE	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	JUMLAH
01	0100	Penyalahgunaan Wewenang	0
02	0200	Pelayanan Masyarakat	7
	0202	Pengurusan Perizinan	1
03	0300	Korupsi/Pungli	0
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	8

Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklasifikasi sebagai berikut:

No	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1	Email	0
2	Chat Online	0
3	Form Pengaduan Online	
	- Monggo Lapor	4
	- SP4N Lapor	2
4	Facebook	0

5	VOIP/ Telepon Internet	0
6	Loket Pengaduan/ Petugas Front Office	1
7	Surat	1
8	Telepon / Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media lainnya	0
Jumlah		8

Magelang, 30 Juni 2022
Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Staf Ahli Bidang Pembangunan, Ekonomi,
Dan Keuangan Kota Magelang



HAMZAH KHOLIFI, S.Sos.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680530 199001 1 001