

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN II TAHUN 2022

a. Jumlah pengaduan Yang Masuk

Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Masuk	8
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Harus ditindaklanjuti	8
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang sedang diproses	0
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang selesai ditindaklanjuti	8

b. Jangka Waktu Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat

Jangka Waktu Respon Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1 Hari	5
2 Hari	1
3 Hari	2
4 Hari	0
5 Hari	0
Jumlah	8

Catatan :

c. 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

d. Berdasarkan tema masalah

Pengurusan Perizinan	1
Lingkungan Hidup	0
Pelayanan Masyarakat	7
Izin Bangunan	0
Tata Laksana / Regulasi	0
Jumlah	8

e. Menerima layanan dari DPMPTSP atau tidak

Pengaduan	Jumlah
Tanpa menerima Layanan DPMPTSP	6
Menerima Layanan DPMPTSP	2
Jumlah	8

f. Tindak Lanjut Pengaduan yang masuk dalam Triwulan II

Tindak Lanjut Pengaduan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi
01/2022	Selesai	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.	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah memberikan saran kepada yang bersangkutan untuk menyampaikan surat kepada dinas terkait yaitu DPUPR dan Dinas LH
02/2022	Selesai	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	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan pengecekan ke Toko Modern DI Panjaitan dan ternyata tidak menyalahi aturan.
03/2022	Selesai	Laporan pengaduan dari Sdr. Aditya dengn 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	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang telah berkoordinasi dengan Kominfo terkait hat tersebut. Harapannya semoga ke depan

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2022

				tidak lagi ditemui kendala-kendala yang berarti. Dan penggunaan aplikasi ini merasakan manfaatnya
04/2022	Selesai	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 (DPMPSTSP) 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	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) 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 dengan permintaan pemohon
05/2022	Selesai	Laporan pengaduan dari Sdr. Esta AAA melalui SP4N Laporan 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 (DPMPSTSP) Kota Magelang telah berkoordinasi dengan pemilik baliho untuk dapat melepas baliho yang robek agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Magelang telah berkoordinasi dengan pemilik baliho untuk dapat melepas baliho yang robek agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
06/2022	Selesai	Laporan pengaduan dari Sdr. Pakdelele melalui SP4N Laporan menyampaikan pengaduan terkait dengan rangka papan baliho di Kota	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Magelang telah menindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan pemilik reklame dan mengoptimalkan	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Magelang telah

		Magelang yang berkarat sehingga membahayakan pengguna fasilitas jalan dan trotoar umum.	pengawasan perizinan reklame.	berkoordinasi dengan pemilik reklame untuk dapat segera ditindak lanjuti demi kenyamanan bersama
07/2022	Selesai	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.	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah berkoordinasi dengan dinas terkait dan perwakilan dari PT Daya Mitra serta pemohon dari Puri Panca Yasa memberikan masukan dan saran demi kebaikan Bersama.
08/2022	Selesai	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	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan pengecekan data keberadaan apotek dimaksud dan telah menindaklanjuti

			bahwa pengajuan ijin untuk pindah apotek Saudara Adhitya ke Dinas teknis berkasnya belum masuk.	
--	--	--	---	--

g. Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi
	NIHIL			

Magelang, 30 Juni 2022
Pit. 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