

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN IV TAHUN 2022

a. Jumlah pengaduan Yang Masuk

Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Masuk	13
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Harus ditindaklanjuti	13
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang sedang diproses	0
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang selesai ditindaklanjuti	13

b. Jangka Waktu Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat

Jangka Waktu Respon Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1 Hari	7
2 Hari	4
3 Hari	2
4 Hari	0
5 Hari	0
Jumlah	13

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	

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

	- Monggo Lapor	5
	- SP4N Lapor	2
4	Facebook	0
5	VOIP/ Telepon Internet	0
6	Loket Pengaduan/ Petugas Front Office	5
7	Surat	1
8	Telepon / Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media lainnya	0
Jumlah		13

d. Berdasarkan tema masalah

Pengurusan Perizinan	1
Lingkungan Hidup	0
Pelayanan Masyarakat	12
Izin Bangunan	0
Tata Laksana / Regulasi	0
Jumlah	13

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

e. Menerima layanan dari DPMPTSP atau tidak

Pengaduan	Jumlah
Tanpa menerima Layanan DPMPTSP	10
Menerima Layanan DPMPTSP	3
Jumlah	13

f. Tindak Lanjut Pengaduan yang masuk dalam Triwulan III

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 Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang 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) memberikan informasi kepada yang bersangkutan untuk menyampaikan surat kepada dinas teknis
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-	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang melakukan koordinasi dengan sub koordinator administrasi PNP bahwa izin Toko Modern DI Panjaitan adalah izin Toko modern tidak berjejing. Sehingga	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan pengecekan ke Toko Modern DI Panjaitan dan ternyata tidak menyalahi aturan.

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

		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.	sesuai ketentuan Perda Nomor 6 Tahun 2011 dan Perwal Nomor 22 Tahun 2022 diperbolehkan beroperasi dan tidak menyalahi aturan	
03/2022	Selesai	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 berkoordinasi dengan Kominfo terkait hal 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 berkoordinasi dengan Kominfo terkait hal tersebut. Harapannya semoga ke depan tidak lagi ditemui kendala-kendala yang berarti. Dan penggunaan aplikasi ini dapat 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	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang mengadakan rapat koordinasi dengan Dinas Pehubungan, Dinas Lingkungan Hidup, DPUPR, Diskominsta, Satpol PP, dan OPD terkait telah membongkar tiang_tiang, pot bunga dan plang	Hasil Rapat koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang dengan OPD Teknis telah dilakukan pembongkaran

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

		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.	sesuai permintaan pemohon dan kemudian menggeser/memindahkan ke tempat yang telah disepakati	tiang-tiang, pot bunga dan plang sesuai dengan permintaan pemohon
05/2022	Selesai	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 berkoordinasi dengan pemilik baliho untuk melepas baliho yang robek agar tidak terjadi hal-hal tidak diinginkan di kemudian hari.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang 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 Lapor menyampaikan pengaduan terkait dengan rangka papan baliho di Kota Magelang yang berkarat sehingga membahayakan pengguna fasilitas	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang menindaklanjuti bersama pemilik reklame dan mengoptimalkan pengawasan perizinan reklame.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan pemilik reklame untuk dapat segera ditindak lanjuti

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

		jalan dan trotoar umum.		demikian kenyamanan bersama
07/2022	Selesai	Laporan pengaduan dari Saudara Sulistriyanto Parwanto alamat Perum Puri Panca Yasa melalui Monggo Lapor 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 Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan dinas-dinas terkait sebagai tindak lanjut permasalahan yang terjadi. Bahwa secara regulasi perizinan, pihak PT Daya Mitra Telekomunikasi Tbk mempunyai NIB dan PKKPR sehingga pendirian Tower ini sah. Sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang pembagian kewenangan pusat dan daerah, maka kewenangan pengawasan berada di Pusat bukan di daerah (Diskominfo Magelang) karena izin penerbitan PKKPR dan NIB dari Kementerian Pusat.	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berkoordinasi dengan dinas terkait dan perwakilan dari PT Daya Mitra serta pemohon dari Puri Panca Yasa memberikan masukan dan saran yang perlu disepakati 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	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang 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	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melakukan pengecekan data keberadaan apotek dimaksud dan telah menindaklanjuti dengan harapan Pemilik Apotek

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

		selama proses berlangsung yang bersangkutan tidak diperkenankan untuk buka apotek.	terbaru. Hal ini disebabkan data tersebut melekat di surat izin apotek. Terkait waktu yang dibutuhkan untuk proses tergantung dari kelengkapan yang diajukan ke Dinas teknis. Sebagai informasi yang sudah diterima pengajuan ijin untuk pindah apotek Saudara Adhitya ke Dinas teknis berkasnya belum masuk.	dapat memahami proses pengajuan pindah apotek.
09/2022	Selesai	Laporan dari Sdr. Widiyas Cahyono melalui Monggo Lapor menyampaikan pemasangan baliho di depa SMA Kristen 1 Magelang apakah sudah sesuai dengan titik pemasangan baliho. Mohon untuk ditinjau kembali	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan Satpol PP Kota Magelang sebagai aparat penegak Perda untuk menertibkan baliho tersebut. Karena memang dalam pemasangan baliho tersebut, pihak yang bersangkutan tidak mengajukan izin pemasangan reklame di DPMPTSP Kota Magelang melalui aplikasi sicantik. Sesuai ketentuan pemasangan baliho di trotoar melanggar Perda No. 6 Tahun 2015 tentang Ketertiban Umum	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berkoordinasi dengan dinas Satpol PP melakukan pengecekan dan telah menindaklanjuti.
10/2022	Selesai	Laporan dari Sdr. Fahmi yang datang langsung ke MPP menyampaikan	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

		<p>pengaduan terkait pemasangan baliho dari partai PDI yang menutupi baliho Maxim milik yang bersangkutan.</p> <p>Sdr. Fahmi merasa keberatan dan menghendaki agar baliho milik partai PDI pemasangannya agar tidak menutupi baliho miliknya yang telah berizin dan lebih dulu terpasang</p>	<p>Magelang berkoordinasi dengan pengurus DPC PDI selaku pemilik spanduk agar bersedia untuk melepas spanduk tersebut.</p>	<p>Pintu (DPMPTSP) telah melakukan pengecekan dan telah selesai ditindak lanjuti.</p>
11/2022	Selesai	<p>Laporan datang dari Saudari Selvi Mellianna yang datang langsung ke MPP menyampaikan pengaduan terkait adanya papan reklame milik Toko Roti Fiori yang kondisinya hampir patah. Dengan kondisi yang demikian dikhawatirkan akan membahayakan para pengguna jalan</p>	<p>Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan pemilik Toko Fiori dimana yang bersangkutan akan segera menindaklanjuti pengaduan agar papan reklame tersebut bisa segera diperbaiki.</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan pemilik Toko Fiori dan telah ditindak lanjuti dengan mengganti papan reklame yang baru</p>
12/2022	Selesai	<p>Laporan datang Saudara Bambang Pratikno No. HP. 082220353153 dari RSJ Prof. dr. Soerojo Magelang yang datang langsung ke</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan dinas terkait keberadaan tiang-tiang yang menutupi</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi</p>

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

		<p>Mal Pelayanan Publik, menyampaikan permasalahan terkait keberadaan tiang-tiang yang menutupi papan IGD RSJ. Prof. dr. Soerojo Magelang. Hal ini dirasa mengganggu karena menutupi / menghalangi papan tersebut.</p>	<p>Papan IGD RS. Dr. Soerojo Magelang. Untuk Tiang sudah diketahui salah satunya milik diskominsta dan yang bersangkutan telah mendapat surat dari pihak RSJ agar bisa segera memindahkan tiang tersebut. Dan tiang PJU milik Dishub tidak perlu dipindah karena tidak terlalu menutupi papan IGD. Untuk dua tiang yang lain masih dalam proses mencari pemilik tiang tersebut.</p>	<p>dengan dinas teknis untuk proses selanjutnya.</p>
13/2022	Selesai	<p>Laporan datang dari Saudara K. Pudji Rahardja No. HP. 081905305926 yang datang langsung ke Mal Pelayanan Publik, menyampaikan permasalahan terkait dengan tiang provider yang pemasangannya berdekatan dengan tembok, sehingga dikhawatirkan bisa untuk memanjat orang masuk ke dalam rumah yang bersangkutan</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan Kelurahan Panjang sebagai pemangku wilayah dan bersama-sama cek lokasi keberadaan tiang tersebut. Setelah koordinasi dengan DPU sebagai dinas teknis tiang tersebut ternyata belum berizin. Dan kami menyarankan kepada pemilik tiang agar menggeser penempatan tiang tersebut agak jauh dari tembok pemilik rumah. Dan pemindahan telah selesai dilaksanakan.</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan Kelurahan Panjang sebagai pemangku wilayah dan telah cek lokasi. Selanjutnya Tiang provider telah dipindahkan letaknya ke tempat yang agak jauh dari tembok pemilik rumah sesuai dengan kesepakatan.</p>

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022

g. Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi
	NIHIL			

Magelang, 4 Januari 2023

Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAGELANG

Sekretaris DPRD Kota Magelang



INDAH DWIANTARI, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19750429 199703 2 002

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2022
