

LAPORAN PENANGANAN PEGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2022

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon
1/2022	17 Februari 2022	17 Februari 2022	17 Februari 2022	1 hari
2/2022	21 Februari 2022	22 Februari 2022	22 Februari 2022	2 hari
3/2022	7 Maret 2022	7 Maret 2022	7 Maret 2022	1 hari
4/2022	8 Maret 2022	10 Maret 2022	10 Maret 2022	3 hari
5/2022	24 Maret 2022	24 Maret 2022	24 Maret 2022	1 hari
6/2022	25 Maret 2022	25 Maret 2022	25 Maret 2022	1 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	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.
2/2022	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 berjejaring. Sehingga sesuai ketentuan Perda Nomor 6 Tahun 2011 dan Perwal Nomor 22 Tahun 2022 diperbolehkan dan tidak menyalahi aturan

3/2022	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
4/2022	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
5/2022	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.
6/2022	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.

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
1/2022	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
2/2022	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
3/2022	7 Maret 2022	Laporan pengaduan dari Sdr. Aditya dengn 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
4/2022	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

5/2022	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 DPMPSTP
6/2022	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 DPMPSTP

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	6
	0202	Pengurusan Perizinan	0
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	6

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	2
	- 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		6

Magelang, 31 Maret 2022
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA MAGELANG


MUCHAMAD ABDUL AZIS,SH
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19690724 199803 1 006