

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2024

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon
01/2024	16 Januari 2024	16 Januari 2024	19 Januari 2023	4 hari
02/2024	11 Maret 2024	11 Maret 2024	14 Maret 2024	4 hari
03/2024	17 Mei 2024	17 Mei 2024	17 Mei 2024	1 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
01/2024	16 Januari 2024	Pengaduan datang dari Saudara Sis Haryanto melalui WhatsApp yang menyampaikan perihal Tiang telekomunikasi yang berada di Jl. Sriwijaya dan kondisinya keropos. Hal ini tentu saja sangat membahayakan Masyarakat pengguna jalan yang melewati/melintas jalan tersebut. Saudara Sis Haryanto menghendaki agar tiang tersebut dibongkar atau mengganti dengan yang baru	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) sebagai tindak lanjut atas pengaduan dari masyarakat telah berkirin surat kepada PT Era Bangun Jaya yang beralamat di Perkantoran Menara Era Unit 2-02 Jl. Senen Raya No. 135-137 Jakarta untuk dapat segera membongkar atau mengganti tiang telekomunikasi dimaksud
02/2024	11 Maret 2024	Pengaduan datang dari salah satu warga Masyarakat melalui SP4N Lapo yang menyampaikan perihal papan reklame yang plat besinya lepas sehingga sangat membahayakan para pejalan kaki atau kendaraan yang melintas di dekat papan reklame tersebut.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) sebagai tindak lanjut atas pengaduan dari masyarakat telah melakukan koordinasi dengan pihak PLN sebagai pemilik papan reklame tersebut. Dari hasil koordinasi yang dilakukan pihak PLN bersedia untuk membongkar /menurunkan papan reklame tersebut (bukti foto terlampir) demi menjaga keamanan dan kenyamanan bersama terutama bagi warga masyarakat sekitar

03/2024	17 Mei 2024	Pengaduan datang dari salah satu warga melalui SP4N Laporan yang menyampaikan bahwa Royal Crown Karaoke dan Bar yang terletak di Terminal Kebonpolo Magelang belum berizin.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai tindak lanjut atas pengaduan dari masyarakat telah melakukan pengecekan di sistem OSS. Dan setelah kami cek ternyata Royal Crown Karaoke dan Bar sudah berizin dengan No. NIB 211022008892 dan Sertifikat Standar bernomor 211022188920001 yang terbit pada tanggal 8 Mei 2023 dengan kode KBLI 93292 – Karaoke. Dengan demikian secara aturan karaoke tersebut legal atau resmi untuk beroperasi.
---------	-------------	---	---

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 2024 dapat dikelompokkan sebagai berikut:

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
01/2024	16 Januari 2024	Pengaduan datang dari Saudara Sis Haryanto melalui WhatsApp yang menyampaikan perihal Tiang telekomunikasi yang berada di Jl. Sriwijaya dan kondisinya keropos. Hal ini tentu saja sangat membahayakan Masyarakat pengguna jalan yang melewati/melintas jalan tersebut. Saudara Sis Haryanto menghendaki agar tiang tersebut dibongkar atau mengganti dengan yang baru	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Chat Online Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP
02/2024	11 Maret 2024	Pengaduan datang dari salah satu warga Masyarakat melalui SP4N Laporan yang menyampaikan perihal papan reklame yang plat besinya lepas sehingga sangat membahayakan para pejalan kaki atau kendaraan yang melintas di dekat papan reklame tersebut.	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: SP4N Laporan Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP

Laporan Penanganan Pengaduan TW II Tahun 2024

03/2024	17 Mei 2024	Pengaduan datang dari salah satu warga melalui SP4N Lapor yang menyampaikan bahwa Royal Crown Karaoke dan Bar yang terletak di Terminal Kebonpolo Magelang belum berizin.	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: SP4N Lapor Tanpa Menerima Layanan DPMPSTP
---------	-------------	---	---

NO	KODE	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	JUMLAH
01	0100	Penyalahgunaan Wewenang	0
02	0200	Pelayanan Masyarakat	3
	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	3

Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklasifikasi sebagai berikut:

No	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1	Email	0
2	Chat Online	1
3	Form Pengaduan Online	
	- Monggo Lapor	0
	- SP4N Lapor	2
4	Facebook	0
5	VOIP/ Telepon Internet	0
6	Loket Pengaduan/ Petugas Front Office	0

Laporan Penanganan Pengaduan TW II Tahun 2024

7	Surat	0
8	Telepon / Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media lainnya	0
Jumlah		3

Magelang, 2 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAGELANG



SUSILOWATI, S.E.,M.T.,M.Sc
Pembina Utama Muda
NIP. 19721101 199803 2 008