

LAPORAN PENANGANAN PEGADUAN TRIWULAN IV 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
09/2022	1 Agustus 2022	1 Agustus 2022	1 Agustus 2022	1 hari
10/2022	22 Agustus 2022	23 Agustus 2022	23 Agustus 2022	2 hari
11/2022	23 September 2022	23 September 2022	23 September 2022	1 hari
12/2022	23 September 2022	23 September 2022	24 September 2022	2 hari
13/2022	26 September 2022	26 September 2022	27 September 2022	2 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 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.
02/2022	21 Februari 2022	Laporan pengaduan dari Anonim melalui Aplikasi Monggo Lapor. Adapun pengaduannya berisi tentang perijinan pendirian alfamart yang menggunakan nama mini	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

		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.	modern tidak berjejaring. Sehingga sesuai ketentuan Perda Nomor 6 Tahun 2011 dan Perwal Nomor 22 Tahun 2022 diperbolehkan beroperasi 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 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 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 berkoordinasi dengan pemilik baliho untuk melepas baliho yang robek agar tidak terjadi hal-hal 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 menindaklanjuti bersama pemilik reklame dan mengoptimalkan pengawasan perizinan reklame.
07/2022	3 April 2022	Laporan pengaduan dari Saudara Sulistriyanto Parwanto alamat Perum Puri Panca Yasa melalui Monggo Lapor yang menyampaikan permasalahan keberadaan Tower BTS Telkom. Berdirinya tower ini	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

		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	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 (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 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 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.
09/2022	1 Agustus 2022	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
10/2022	22 Agustus 2022	Laporan dari Sdr. Fahmi yang datang langsung ke MPP menyampaikan pengaduan terkait pemasangan baliho dari partai PDI yang menutupi baliho Maxim milik yang bersangkutan. Sdr. Fahmi merasa keberatan dan menghendaki agar baliho milik partai PDI pemasangannya agar tidak menutupi baliho miliknya yang telah berizin dan lebih dulu terpasang	Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan pengurus DPC PDI selaku pemilik spanduk bersedia untuk melepas spanduk tersebut.

11/2022	23 September 2022	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	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.
12/2022	23 September 2022	Laporan datang Saudara Bambang Pratikno No. HP. 082220353153 dari RSJ Prof. dr. Soerojo Magelang yang datang langsung ke 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.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang berkoordinasi dengan dinas terkait keberadaan tiang-tiang yang menutupi 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.
13/2022	26 September 2022	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	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.

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
03/2022	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 Tanpa 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 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
09/2022	1 Agustus 2022	Laporan dari Sdr. Widiyas Cahyono melalui Monggo Lapor menyampaikan pemasangan baliho di depan SMA Kristen 1 Magelang apakah sudah sesuai dengan titik pemasangan baliho. Mohon untuk ditinjau Kembali	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Form Pengaduan Online Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP
10/2022	22 Agustus 2022	Laporan dari Sdr. Fahmi yang datang langsung ke MPP menyampaikan pengaduan terkait pemasangan baliho dari partai PDI yang menutupi baliho Maxim milik yang bersangkutan. Sdr. Fahmi merasa keberatan dan menghendaki agar baliho milik partai PDI pemasangannya agar tidak menutupi baliho miliknya yang telah berizin dan lebih dulu terpasang	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Loket Pengaduan/ Petugas Front Office Menerima Layanan DPMPTSP
11/2022	23 September 2022	Laporan datang dari Saudari Selvi Melliyantha 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	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Loket Pengaduan/ Petugas Front Office Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP
12/2022	23 September 2022	Laporan datang Saudara Bambang Pratikno No. HP. 082220353153 dari RSJ Prof. dr. Soerojo Magelang yang datang langsung ke Mal Pelayanan Publik, menyampaikan permasalahan terkait keberadaan tiang-tiang yang menutupi papan IGD RSJ. Prof. dr.	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Loket Pengaduan/ Petugas Front Office Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP

Laporan Penanganan Pengaduan TW IV Tahun 2022

		Soerojo Magelang. Hal ini dirasa mengganggu karena menutupi / menghalangi papan tersebut.	
13/2022	26 September 2022	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	Kode Jenis Masalah : 0200 Media Penyampaian: Loket Pengaduan/ Petugas Front Office Tanpa Menerima Layanan DPMPTSP

NO	KODE	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	JUMLAH
01	0100	Penyalahgunaan Wewenang	0
02	0200	Pelayanan Masyarakat	12
	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	13

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	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

Magelang, 4 Januari 2023
Plt. 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