



DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA TEGAL

# LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN  
LAYANAN PERIZINAN DAN  
NONPERIZINAN

2022  
SEMESTER II

## I. PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) yang akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra pelayanan publik di Kota Tegal. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat 1, diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah. Pelayanan publik harus responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan masyarakat yang penting bagi peningkatan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan ke depannya. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing

penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Kepala DPMPTSP telah menetapkan Surat Keputusan Nomor 005/043 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal.

## B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
6. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal Nomor 005/043 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal.

## C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelola pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Tegal atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Tegal.

Adapun tujuan penyusunan Laporan ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh pengelola pengaduan masyarakat.

## II GAMBARAN UMUM

### A. DEFINISI

Definisi Pengaduan Masyarakat merupakan keluhan-keluhan yang disampaikan karena adanya keluhan, ketidakpuasan, kekecewaan atau adanya penyimpangan, yang dilakukan oleh penyedia/penyelenggara pelayanan publik.

### B. ASAS - ASAS PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. **Kepastian hukum** yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. **Transparansi** yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. **Koordinasi** yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. **Efektivitas dan efisiensi** yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. **Akuntabilitas** yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. **Obyektivitas** yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. **Proporsionalitas** yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. **Kerahasiaan** yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

### C. BENTUK PENGADUAN

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan;

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat;
3. Permohonan pencabutan izin usaha dari pemilik usaha dan/atau
4. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh pelaksana layanan.

#### D. SARANA PENGADUAN

Pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat disampaikan melalui :

- 1) Telepon : 0283 - 356101
- 2) Faksimili : 0283 - 356101
- 3) E-Mail : [dpmptsp.tegalkota@gmail.com](mailto:dpmptsp.tegalkota@gmail.com)
- 4) SMS Pengaduan : 0811 262 5757
- 5) SP4N-LAPOR! : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
- 6) Kotak Pengaduan : di ruang layanan
- 7) Surat tertulis : Jln. Ki Gede Sebayu No.3 Kota Tegal 52123
- 8) Layanan DeAR Peri : Melalui loket layanan desk pengaduan ramah perizinan (DeAR Peri)

#### E. SYARAT DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Syarat dan mekanisme pelayanan pengaduan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal Nomor 503/043 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal yaitu:

##### 1) Syarat Pengaduan

Syarat Pengaduan meliputi : Nama dan Alamat lengkap; uraian yang dikeluhkan; permintaan penyelesaian yang diajukan; tempat; waktu penyampaian; dan Tanda tangan

##### 2) Petugas Pelayanan Pengaduan

- a. Menerima pengaduan dari pelanggan/masyarakat;
- b. Melakukan identifikasi permasalahan;
- c. Melakukan verifikasi data yang terkait dengan pengaduan; dan
- d. Melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, apabila tidak mampu menyelesaikan.

##### 3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

- a. Melakukan peninjauan lapangan, mengkoordinasikan dengan pihak terkait dan melakukan analisa;
- b. Membuat laporan hasil analisa untuk diteruskan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu apabila dibutuhkan.

##### 4) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- a. Meninjau data serta hasil analisa;
- b. Mendisposisi tindak lanjut perbaikan.

- 5) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
- a. Menindaklanjuti sesuai disposisi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bila diperlukan;

b. Menginformasikan tindak lanjut ke bidang terkait atau petugas terkait; dan

c. Menginformasikan status penyelesaian dengan pelanggan/masyarakat yang melaporkan pengaduan.
- 6) Waktu penyelesaian
- a. Pengaduan dapat dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima pelayanan perizinan dan/atau non perizinan;

b. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan tanggapan kepada pelapor paling lambat 5 (lima) hari setelah menerima pengaduan;

c. Apabila data pengaduan belum lengkap, maka pelapor wajib melengkapi kekurangannya 30 (tiga puluh) hari setelah pemberitahuan;

d. Hasil pemeriksaan pengaduan diputuskan paling lambat 5 (lima) hari;

e. Keputusan hasil pemeriksaan pengaduan disampaikan kepada pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

III PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

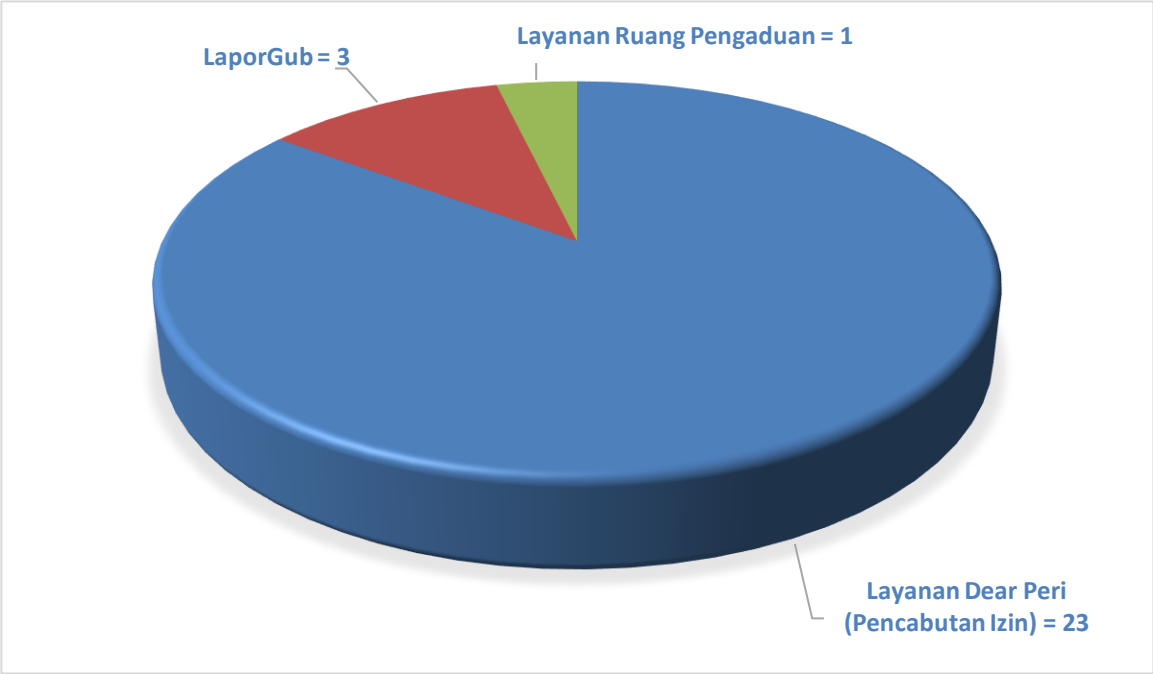
A. PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan Sarana Pengaduan yang ada, Jenis pengaduan yang ditangani selama Tahun 2022 terdapat pengaduan. Jika dirinci berdasarkan saluran pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan gambar diagram berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Per Sarana Pengaduan (Juli-Desember 2022)

| No. | Sarana Pengaduan                    | Jumlah |
|-----|-------------------------------------|--------|
| 1.  | Telepon                             | -      |
| 2.  | Faksimili                           | -      |
| 3.  | E-mail                              | -      |
| 4.  | SMS Pengaduan                       | -      |
| 5.  | SP4N-LAPOR! / Lapor Gub             | 3      |
| 6.  | Kotak Pengaduan                     | -      |
| 7.  | Surat Tertulis                      | -      |
| 8.  | Layanan Dear Peri (Pencabutan Izin) | 23     |
| 9.  | Layanan Ruang Pengaduan             | 1      |

Gambar 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Per Sarana Pengaduan

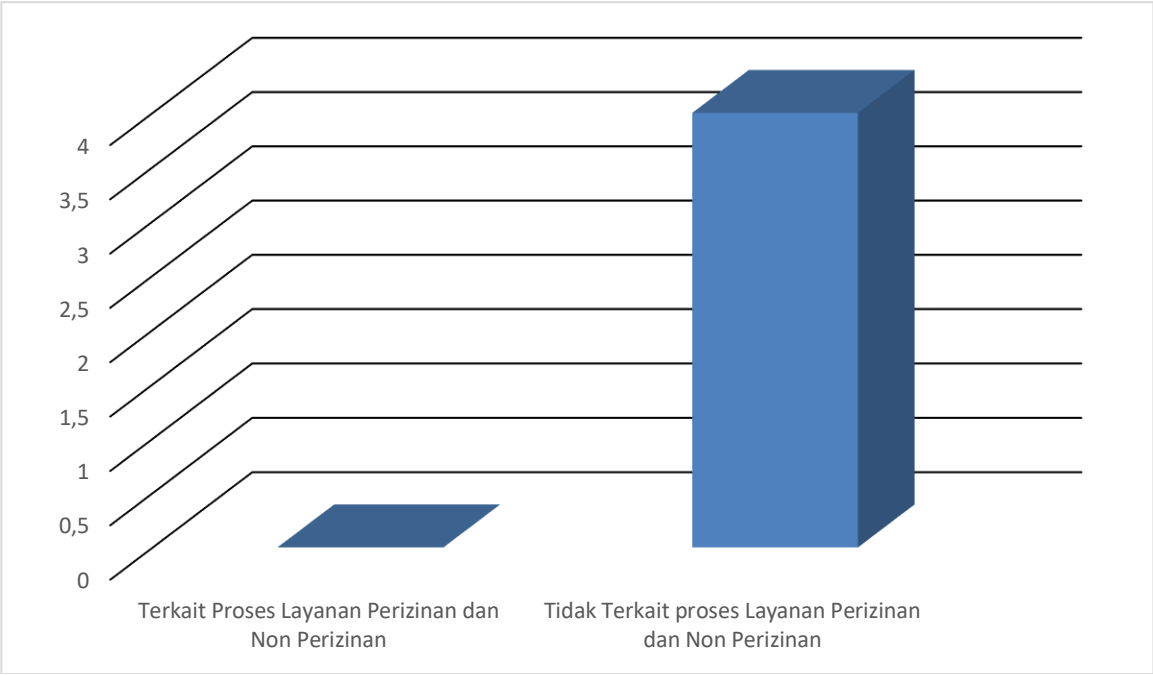


Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

| No. | Jenis Pengaduan                                          | Jumlah |
|-----|----------------------------------------------------------|--------|
| 1.  | Terkait Proses Layanan Perizinan dan Non Perizinan       | 0      |
| 2.  | Tidak Terkait proses Layanan Perizinan dan Non Perizinan | 4      |

Gambar 2. Diagram Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pelanggaran

Gambar 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan



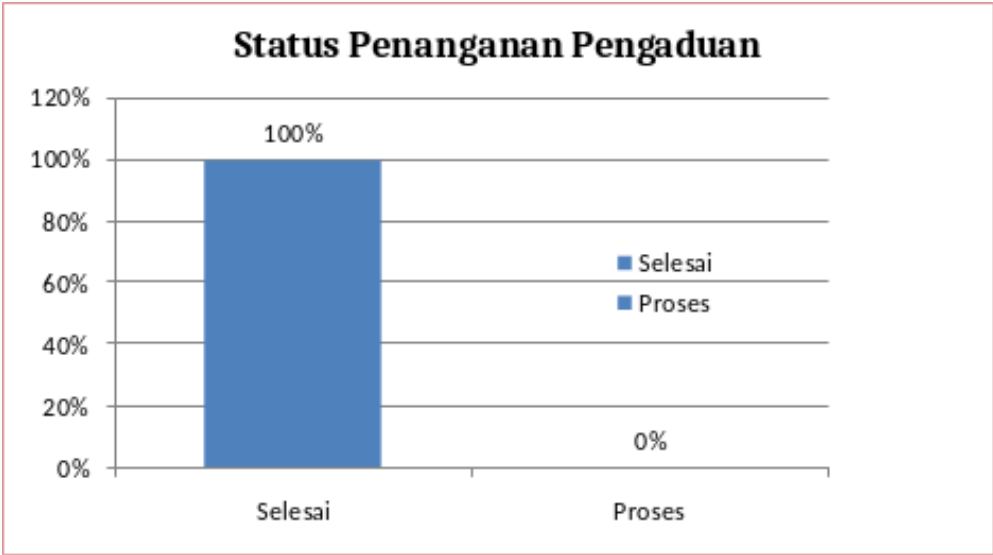
B. STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Dari seluruh pengaduan yang diterima dan diproses pengelola pengaduan DPMPSTP Kota Tegal, status penanganan atas pengaduan tersebut sampai dengan Desember 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel 3 Status Penanganan Pengaduan

| No. | Status Penanganan Pengaduan | Jumlah | Persentase |
|-----|-----------------------------|--------|------------|
| 1.  | Selesai                     | 4      | 100%       |
| 2.  | Proses                      | 0      | 0%         |

Gambar 3. Diagram Status Penanganan Pengaduan



TABEL 4. REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TEGAL  
SEMESTER II TAHUN 2022

| No.     | Tanggal     | Media             | Identitas Pemohon | Isi Aduan/ Keluhan                                                                                                                                                                                                                                                                    | Catatan/Disposisi | TindakLanjut/ UpayaPenanganan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Waktu Penanganan | Status  |
|---------|-------------|-------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|
| JULI    |             |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |         |
| NIHIL   |             |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |         |
| AGUSTUS |             |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |         |
| NIHIL   |             |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |         |
| 1       | 16 Sep 2022 | ▪ Ruang pengaduan | FENNY MANGGANANO  | Perizinan perumahan Nusantara Land di Kejambon PT. BRW Sakti Nusantara                                                                                                                                                                                                                | -                 | Sudah diselesaikan pada saat pemohon menyampaikan aduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 Hari Kerja     | Selesai |
| OKTOBER |             |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |         |
| NIHIL   |             |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |         |
| 2       | 01 Nov 2022 | ▪ Laporgub        | SUTRIADI          | Isi pengaduan:<br>PT. Ding Jin perusahaan asing, belum punya izin sudah bangun pabrik dan operasional                                                                                                                                                                                 | -                 | Isi tanggapan Laporgub:<br>“Sebelumnya kami ucapkan terima kasih atas laporannya. Dan dapat kami informasikan juga bahwa PT. Ding Jin merupakan Perusahaan Modal Asing (PMA) yang menempati bangunan dengan SK PBG yang telah terbit sejak bulan Juni 2022, juga telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) yang terbit pada bulan Juni 2022. Selanjutnya akan dilaksanakan peninjauan pada lokasi usaha PT. Ding Jin oleh Tim Teknis bersama OPD Terkait.”                                                                      | 2 Hari Kerja     | Selesai |
| 3       | 05 Nov 2022 | ▪ Laporgub        | Nana Kurniasih    | Isi pengaduan:<br>Sapphire bangun perumahan di sumurpanggang apakah sudah ada izinnya di Kota Tegal? Nggak pernah ada sosialisasi, proses pengurusan mengganggu lingkungan karena debu dan bising, hujan juga bikin banjir. Sudah ada AMDAInya belum karena luas sekali perumahannya? | -                 | Isi tanggapan Laporgub:<br>“Terima kasih atas laporan yang saudara sampaikan, Dapat kami sampaikan bahwa pelaku usaha yang bersangkutan dalam melaksanakan pembangunan perumahan telah memiliki izin pemanfaatan ruang. Kegiatan pengurusan yang dilakukan adalah untuk penyiapan lahan. Sosialisasi kepada masyarakat sekitar telah dilaksanakan di kelurahan setempat sebagai salah satu pemenuhan dalam perizinan lingkungan. Selanjutnya akan kami sampaikan kepada dinas terkait untuk memonitor pelaksanaan di lapangan.” | 2 Hari Kerja     | Selesai |



Tabel 5  
Tampilan data register pengaduan pada aplikasi SIMOSS  
(untuk pengaduan pencabutan izin)

| No. | Nomor Pendaftaran  | Jenis Izin                    | Nama Usaha                                                 | Alamat Lokasi Usaha                                                | Nama Pemohon                           | Alamat Pemohon                                                                             | Tanggal Pendaftaran | Pembayaran | Tanggal Pengesahan | No. SK       |
|-----|--------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|--------------------|--------------|
| 1   | PERI/027/VII/2022  | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTIK KIMIA FARMA                                         | J. Perintis Kemerdekaan No. 72 Ruko Palm Town, Slerok, Tegal Timur | FARDILIA RIS AYUNINGTYAS, A. Md., Farm | Jl. Kenanga No. 14 RT. 004 RW. 008 Mejasem Barat Kabupaten Tegal                           |                     | -          |                    | 511/027/2022 |
| 2   | PERI/028/VII/2022  | Pelayanan Pengaduan Perizinan |                                                            |                                                                    |                                        |                                                                                            |                     | -          |                    |              |
| 3   | PERI/029/VII/2022  | Pelayanan Pengaduan Perizinan | RSUI HARAPAN ANDA KOTA TEGAL                               | JL. Ababil No. 42                                                  | IMAM ROFIQ, AMK                        | DS SEMAMPIR, RT. 005 RW. 003 BANJARNEGARA                                                  | 20 Juli 2022        |            | 26 Juli 2022       | 511/029/2022 |
| 4   | PERI/030/VII/2022  | Pelayanan Pengaduan Perizinan | INSTALASI FARMASI DAN PEMBEKALAN KESEHATAN DINAS KESEHATAN | Jl. Sembilang No. 8                                                | Drs. KARTA                             | Talang, RT. 011 RW. 002 Kelurahan Talang Kecamatan Talang Kabupaten Tegal                  | 01 Agustus 2022     | -          | 04 Agustus 2022    | 511/030/2022 |
| 5   | PERI/031/VIII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK VIVA                                                | Jl. Perintis Kemerdekaan No. 51                                    | Apt. RESTU PUTRI UTAMI, S. Farm        | Desa Jatibogor RT. 002 RW. 005 Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal                          | 10 Agustus 2022     | -          | 11 Agustus 2022    | 511/031/2022 |
| 6   | PERI/032/VIII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | Rs. MITRA KELUARGA TEGAL                                   | Jl. Sipelem No. 4                                                  | Apt. IRMA PRASTIKA, S. Farm            | Perum Griya Praja Mukti E 23 RT. 007 RW. 008 Desa Kalisapu Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal | 11 Agustus 2022     | -          | 16 Agustus 2022    | 511/032/2022 |
| 7   | PERI/033/VIII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK 24 JAM SULTAN AGUNG                                 | Jl. Sultan Agung No. 15                                            | ALFIAN AHDA RIFQI, A. Md. Farm         | Ds. Grobog Wetan RT. 004 RW. 003 Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal                         | 15 Agustus 2022     | -          | 16 Agustus 2022    | 511/033/2022 |
| 8   | PERI/034/VIII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK 24 JAM SULTAN AGUNG                                 | Jl. Sultan Agung No. 15                                            | FERLINDA PUSPANDINI, A. Md. Farm       | Jl. Kendari RT. 004 RW. 003 Kelurahan Tunon Kecamatan Tegal Selatan                        | 15 Agustus 2022     | -          | 16 Agustus 2022    | 511/034/2022 |

Laporan Pengaduan | Tahun 2022 Semester II

11

|    |                    |                               |                              |                                 |                                           |                                                                                                      |                   |   |                   |              |
|----|--------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|-------------------|--------------|
| 9  | PERI/035/VIII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | PBF. PENTA VALENT TEGAL      | Jl. Perintis Kemerdekaan No. 36 | Apt. DINA AYU LIS ALFIAH DARJONO, S. Farm | Perum Shappire Mediterania C. 10 RT. 001 RW. 004 Desa Pedagangan Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal | 25 Agustus 2022   | - | 5 September 2022  | 511/035/2022 |
| 10 | PERI/036/IX/2022   | Pelayanan Pengaduan Perizinan | RS MITRA KELUARGA KOTA TEGAL | Jl. Sipelem RT. 002 RW. 002     | Apt. RAHMA MAULIDA, S. Farm               | Jl. Belitung No. 91 RT. 004 RW. 007 Ds. Limbangan Wetan Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes            | 1 September 2022  | - | 5 September 2022  | 511/036/2022 |
| 11 | PERI/037/IX/2022   | Pelayanan Pengaduan Perizinan | RS MITRA KELUARGA KOTA TEGAL | Jl. Sipelem No. 4               | Apt. TRI WAHYUNINGS IH, S. Farm           | Jl. Malik Ibrahim RT. 002 RW. 002 Desa Gandasuli Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes                   | 7 September 2022  | - | 20 September 2022 | 511/009/2022 |
| 12 | PERI/038/IX/2022   | Pelayanan Pengaduan Perizinan | KLINIK UTAMA HASELA          | Jl. Kapten Sudibyo No. 128/1    | PUTRI RIZKYANA                            | Jl. Sumbodro RT. 004 RW. 004 No. 3 Slok Tegal Timur                                                  | 12 September 2022 | - | 20 September 2022 | 511/038/2022 |
| 13 | PERI/039/IX/2022   | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK IDOLA                 | Jl. Sawo Timur No. 33           | Apt. A. Rizal Habibie, S. Farm            | Desa Kluwut RT. 003 RW. 014 Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes                                     | 20 September 2022 | - | 27 September 2022 | 511/039/2022 |
| 14 | PERI/040/IX/2022   | Pelayanan Pengaduan Perizinan | RS. MITRA KELUARGA           | Jl. Sipelem No. 4               | RIZCHI AMELIA                             | Desa Kupu RT. 006 RW. 002 Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal                                        | 20 September 2022 | - | 27 September 2022 | 511/040/2022 |
| 15 | PERI/041/IX/2022   | Pelayanan Pengaduan Perizinan | RS. MITRA KELUARGA TEGAL     | Jl. Sipelem No. 4               | NURKHAYATI FAJAR LESTARI, A. Md. Farm     | Jl. Kartini Gg. 3 RT. 006 RW. 008 Kelurahan Slawi Kulon Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal              | 22 September 2022 | - | 27 September 2022 | 511/041/2022 |
| 16 | PERI/042/IX/2022   | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK HEBRING               | Jl. Sawo Barat No. 42           | ERI HARYANTI ASIH, A. Md. Farm            | Jl. Gatotkaca Gg. 3 RT. 001 RW. 003 Kelurahan Slerok Kecamatan Tegal Timur                           | 29 September 2022 | - | 3 Oktober 2022    | 511/042/2022 |
| 17 | PERI/043/X/2022    | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK SANTOSA FARMA         | Jl. AR Hakim No. 128            | SUGIARTI WAHYUNI, A. Md. Farm             | Bandung RT. 002 RW. 003 Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal                                           | 5 Oktober 2022    | - | 6 Oktober 2022    | 511/043/2022 |
| 18 | PERI/044/X/2022    | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK SIAGA                 | Jl. Teuku Umar No. 258          | ADE ARIANTI, A. Md. Farm                  | Jl. Ki Ageng Tirtayasa RT. 001 RW. 003 Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan                     | 17 Oktober 2022   | - | 25 Oktober 2022   | 511/044/2022 |

Laporan Pengaduan | Tahun 2022 Semester II 12

|    |                   |                               |                                           |                          |                              |                                                                                                  |                  |   |                  |              |
|----|-------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|------------------|--------------|
| 19 | PERI/045/X/2022   | Pelayanan Pengaduan Perizinan | INSTALASI FARMASI RS MITRA KELUARGA TEGAL | Jl. Sipelem No. 4        | WIDI NOVITASARI, A. Md. Farm | Desa Sumurpanggang RT. 005 RW. 001                                                               | 26 Oktober 2022  | - | 7 November 2022  | 511/045/2022 |
| 20 | PERI/046/XI/2022  | Pelayanan Pengaduan Perizinan | RS MITRA KELUARGA TEGAL                   | Jl. Sipelem No. 4        | MUDRIKA YULIANTI, S. Farm    | Dukuh Geblug RT. 001 RW. 003 Kelurahan Jatimakmur Kecamatan Songgon Kabupaten Brebes             | 15 November 2022 | - | 24 November 2022 | 511/046/2022 |
| 21 | PERI/047/XI/2022  | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK MITRA SEHATI                       | Jl. KS Tubun No. 67      | Apt. OKI CHRISTINA, S. Farm  | Perum Shangrila Land Jl. Pala 27 Blok A No. 2 RT. 001 RW. 008 Kelurahan Dampyak Kecamatan Kramat | 28 November 2022 | - | 1 Desember 2022  | 511/047/2022 |
| 22 | PERI/048/XII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK SIAGA                              | Jl. Teuku Umar No.258    | Apt. RIVKI AFDHONY, S. Farm  | Dk Pekandangan RT. 017 RW. 004 Desa Pener Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal                      | 5 Desember 2022  | - | 12 Desember 2022 | 511/048/2022 |
| 23 | PERI/049/XII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK SIAGA                              | Jl. Teuku Umar No.258    | Apt. RIVKI AFDHONY, S. Farm  | Dk Pekandangan RT. 017 RW. 004 Desa Pener Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal                      | 5 Desember 2022  | - | 12 Desember 2022 | 511/049/2022 |
| 24 | PERI/050/XII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK SIAGA                              | Jl. Teuku Umar No.258    | Apt. NUR KORINAWATI, S. Farm | Jl. Sawo No. 2 RT. 001 RW. 003 Kraton Tegal Barat                                                | 14 Desember 2022 | - | 19 Desember 2022 | 511/050/2022 |
| 25 | PERI/051/XII/2022 | Pelayanan Pengaduan Perizinan | APOTEK KIMIA FARMA 97                     | Jl. Mayjen Sutoyo No. 44 | Apt. Muhammad Rifki, S. Farm | Jl. Raya Bligo No. 221 RT. 007 RW. 003 Desa Bligo Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan          | 28 Desember 2022 | - | 29 Desember 2022 | 511/051/2022 |

#### IV HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

- A. Hambatan Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Tahun 2022 Semester II, antara lain:
1. Adanya kanal pengaduan yang dikelola belum seluruhnya berjalan optimal;
  2. Ada diantara pengaduan yang masuk tidak berkaitan dengan proses layanan perizinan dan non perizinn;
- B. Upaya Penyelesaian dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain:
1. Memaksimalkan kanal pengaduan yang *user friendly* bagi masyarakat sesuai karakter pengguna layanan;
  2. Mengelompokkan Jenis aduan untuk menentukan mekanisme tindak lanjut serta jangka waktu penyelesaian atas aduan masyarakat.

#### V PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan dalam Penanganan Pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Tegal.

Tegal, Januari 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA TEGAL



SARTONO/EKO SAPUTRO, S.STP.

Pembina Tingkat I

NIP. 19760510 199602 1 003