



2020

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN
LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL

KATA PENGANTAR

Kami ucapkan puji syukur Kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan pengaduan masyarakat ini telah tersusun dengan baik. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang utamanya adalah pelayanan masyarakat khususnya terkait layanan perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Buku Laporan Pengaduan Masyarakat ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan serta menciptakan perubahan layanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan Buku Laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi data, penyajian penulisan laporan, maupun dalam bentuk kontribusi lain, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Tegal , Desember 2020



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 di lingkungan Pemerintah Kota Tegal pada umum nya dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada khusus nya, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Namun demikian, dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat karena ketidakpuasan, kekecewaan atau adanya penyimpangan yang dilakukan oleh penyedia/penyelenggara pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan yang dilakukan oleh penyedia/penyelenggara pelayanan publik, Kepala DPMPSTSP telah menetapkan Surat Keputusan Nomor 503/012/2017 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPSTSP 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. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal Nomor 503/012/2017 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 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. ETIKA DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

Etika ini merupakan pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

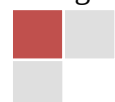
1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:

- a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
- d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
- f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas



selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:

- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

3. Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika terhadap pelapor meliputi:

- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
- e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- f. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah dan menghormati hak-hak terlapor.



D. UNSUR-UNSUR PENGADUAN

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu:

1. **What**, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
2. **Where**, di mana perbuatan dilakukan;
3. **When**, kapan perbuatan tersebut dilakukan;
4. **Who**, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
5. **How**, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

E. 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.

F. 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
- 4) SMS Pengaduan : 0811 262 5757
- 5) Kotak Pengaduan : di ruang layanan
- 6) Surat tertulis : Jln. Ki Gede Sebayu No.3 Kota Tegal 52123
- 7) Layanan DeAR Peri : Datang Langsung melalui loket layanan desk pengaduan ramah perizinan (DeAR Peri)

G. MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN :

Mekanisme pelayanan pengaduan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal Nomor 503/012/2017 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal yaitu :

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- a. Meninjau data serta hasil analisa;
 - b. Mendisposisi tindak lanjut perbaikan.
- 4) 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.
- 5) 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 14 (empat belas) 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 60 (enam puluh) hari;
 - e. Keputusan hasil pemeriksaan pengaduan disampaikan kepada pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;



III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

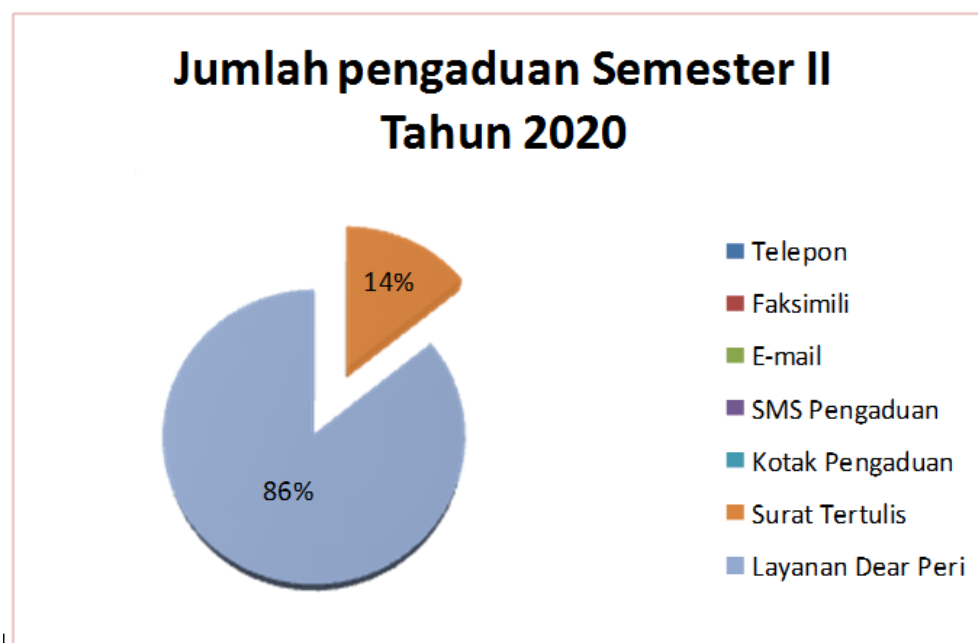
A. PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan Sarana Pengaduan yang ada, Jenis pengaduan yang masuk untuk kurun waktu Tahun 2020 semester I terdapat 2 pengaduan tertulis dan 8 pengaduan pencabutan izin. Jika di rinci berdasarkan saluran pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan gambar diagram berikut:

Tabel 1.
Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan (Jan-Des 2020)

No.	Sarana Pengaduan	Jumlah
1.	Telepon	-
2.	Faksimili	-
3.	E-mail	-
4.	SMS Pengaduan	-
5.	Kotak Pengaduan	-
6.	Surat Tertulis	3
7.	Layanan Dear Peri (Pencabutan Izin)	18

Gambar 1. Diagram Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan



Tabel 2 Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

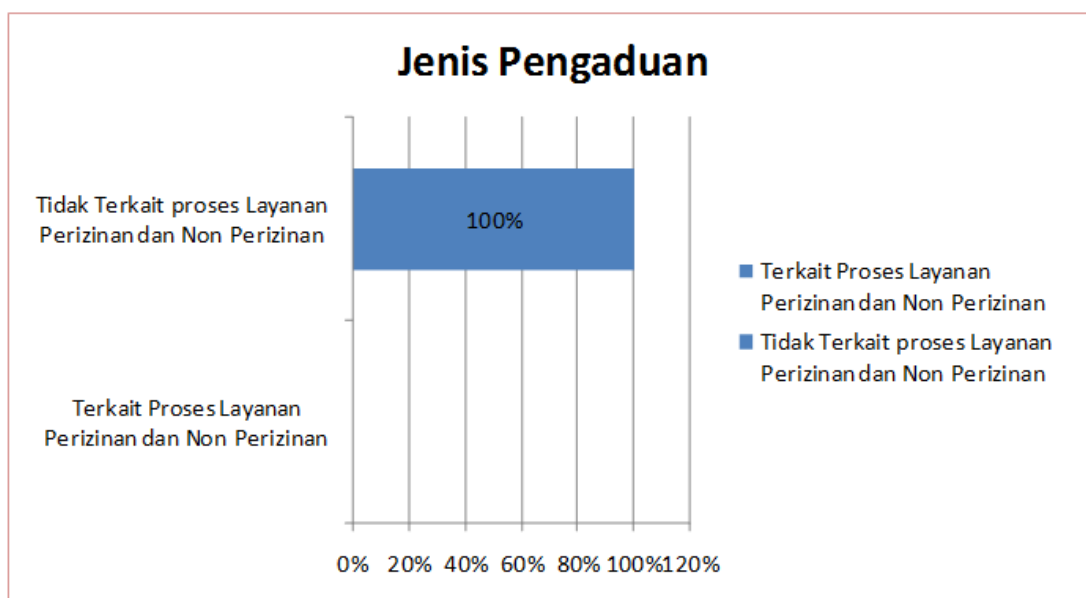


No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1.	Terkait Proses Layanan Perizinan dan Non Perizinan	-
2.	Tidak Terkait proses Layanan Perizinan dan Non Perizinan	21

Gambar 2. Diagram Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pelanggaran

B. STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Dari 21 pengaduan yang diterima dan diproses pengelola pengaduan DPMPSTSP Kota Tegal, status penanganan atas pengaduan tersebut sampai dengan Desember 2020 adalah sebagai berikut :

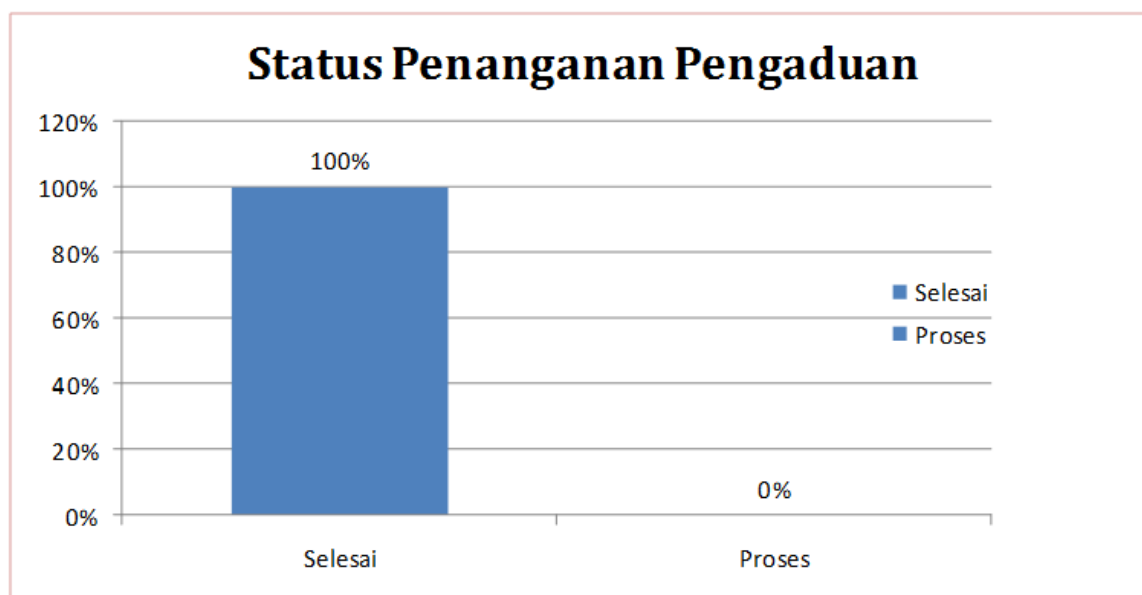


Tabel 3 Status Penanganan Pengaduan

No.	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1.	Selesai	21	100%
2.	Proses	0	0%

Gambar 3 Diagram Status Penanganan Pengaduan





Gambar 4
Tampilan data register pengaduan pada aplikasi SIMOSS
(untuk pengaduan pencabutan izin)



PEMERINTAH KOTA TEGAL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Ki Gede Sebayu No. 3 Telp. (0283)356101
 Kota Tegal

LAPORAN REALISASI IZIN PER REGISTER
 Dari Tanggal 01-01-2020 s/d 22-12-2020

No.	Nomor Pendaftaran	Jenis Izin	Nama Usaha	Alamat Lokasi Usaha	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Tanggal Pendaftaran	Pembayaran	Tanggal Pengesahan	No. SK	Masa Berlaku	Tanggal Berlaku
1	PERI/001/I/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	APOTEK SUMBER SEHAT	Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 35 Kota Tegal	IRFAN ARI SETIAWAN	Jl. Ababil No. 21 RT. 007 RW. 006 Randugunting Kota Tegal	10 Januari 2020	-	15 Januari 2020	511/002/2020	0 bulan	-
2	PERI/002/I/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	DAPOER - 21	Jl. Sipelem Ruko Citraland C 21 Kota Tegal	SUBUR HANDOKO	Jl. Kompol Suprapt No. 12 RT. 003 RW. 003 Kota Tegal	13 Januari 2020	-	15 Januari 2020	511/003/2020	0 bulan	-
3	PERI/003/I/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	PT. KOBAYATEG INDO	Jalan Perintis Kemerdekaan No.162 RT. 08/02 Kota Tegal	ACHMAD ASIKIN	Perum Griya Santika Blok M No.15 RT.002/004 Pengabean Kec. Dukuhuri Kab. Tegal	15 Januari 2020	-	28 Januari 2020	511/004/2020	0 bulan	-
4	PERI/004/I/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	DWICA SALON DAN SPA	Jalan Kolonel Sudiarto 23B	Venny Afriliani	Aspol R. Soeparto 005/002	15 Januari 2020	-	28 Januari 2020	511/005/2020	0 bulan	-
5	PERI/005/III/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	TOKO BESI SUMBER MAS	Jalan DI Panjaitan No.86 RT.004/013 Kota Tegal	HARDI SUBEKTI	Jalan DI Panjaitan No.86 RT.004/013 Kelurahan Tegalsari Kec. Tegal Barat Kota Tegal	3 Maret 2020	-	4 Maret 2020	511/006/2020	0 bulan	-
6	PERI/006/III/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	APOTEK BERKAH	Jalan Nakula No.90 RT.008/006 Kota Tegal	KARUNIA SAPUTRI	Karanganyar RT.001/003 Kec. Dukuhuri Kabupaten Tegal	3 Maret 2020	-	4 Maret 2020	511/007/2020	0 bulan	-
7	PERI/007/III/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	RUMAH MAKAN INDONESIA	Jalan Mayjend Sutoyo No.14 RT.01/03 Kota Tegal	YENNY WIDJAJA	Permata Hijau V/24 RT.005/011 Kel. Bancarkembar Kec. Purwokerto Utara Kab. Banyumas	11 Maret 2020	-	12 Maret 2020	511/008/2020	0 bulan	-

8	PERI/008 /VI/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	APOTEK MITRA MINA SEHAT	Jl. Blanak No. 10	ANGGUN SETYA WIBAWA	Pagedangan RT. 017 RW. 002 Adiwerna Kab. Tegal	22 Juni 2020	-	23 Juni 2020	511/009/2020	0 bulan	-
9	PERI/009 /VII/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	TOKO OBAT SUMBER MURNI	Jl. Kol. Sugiono No. 83	FANDY HUTOMO PUTRA	Kemantran RT. 005 RW. 002 Kramat Kab. Tegal	1 Juli 2020	-	2 Juli 2020	511/010/2020	0 bulan	-
10	PERI/010 /VII/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	KLINIK PRATAMA BANI SJAKIR	Jl. Sumbodro RT. 002 RW. 004	MASRIAH	JL. SUMBODRO / RT 2 / RW 4 / SLEROK / TEGAL TIMUR	8 Juli 2020	-	9 Juli 2020	511/011/2020	0 bulan	-
11	PERI/011 /VII/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	MARGADANA CATERING	Jl. Banyumas RT. 001 RW. 009	MASKURI	Grobog Wetan RT. 003 RW. 003 Pangkah Kab. Tegal	22 Juli 2020	-	23 Juli 2020	511/012/2020	0 bulan	-
12	PERI/013 /IX/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	DARILAH	Ps. Langan (Jl. Sumbodro)	DARILAH	Pengabean RT. 004 RW. 002 Dukuhturi Kab. Tegal	14 September 2020	-	21 September 2020	511/013/2020	0 bulan	-
13	PERI/014 /IX/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	CV. MINASAMA BAHARI	Jl. Surabaya No. 7 RT. 001 RW. 014	ARMAND YANUAR	Jl. Musaendah No. 7 RT. 004 RW. 011 Grogol Selatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan	21 September 2020	-	24 September 2020	511/014/2020	0 bulan	-
14	PERI/015 /X/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	RUMAH MAKAN MORO RAOS & MILK ME	Jl. Kapten Ismail No. 58	HADI SUTIPTO	JL. DADALI NO 5 / RT 1 / RW 9 / RANDUGUNTING / TEGAL SELATAN	26 Oktober 2020	-	5 November 2020	511/015/2020	0 bulan	-
15	PERI/016 /X/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	SALON DIYANAVEGA	Kalinyamat Wetan RT. 003 RW. 001	DIYANA ASTUTI	KALINYAMAT WETAN / RT 3 / RW 1 / KALINYAMAT WETAN / TEGAL SELATAN	27 Oktober 2020	-	5 November 2020	511/016/2020	0 bulan	-
16	PERI/017 /XI/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	LPK ILALANG	Jl. Perintis Kemerdekaan (Industri I) RT. 005 RW. 014	K.M. ADITHYA F	Cluster Alpina Blok K.1 Grand Depok City RT. 002 RW. 004 Tirtajaya Depok	11 November 2020	-	17 November 2020	511/017/2020	0 bulan	-
17	PERI/018 /XI/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	AULIA KOST	Jl. AR. Hakim Gg. Salsabil No. 8 RT. 007 RW. 008	SORICHI	Jl. AR. Hakim Gg. Khasan Robil RT. 001 RW. 012 Kota Tegal	11 November 2020	-	17 November 2020	511/018/2020	0 bulan	-
18	PERI/019 /XI/2020	Pelayanan Pengaduan Perizinan	TOKO OBAT BAGAS	Komplek Pasar Sumurpanggang Kios No. 7	ACHMAD HUSIN	JL. JERUK GG. IV NO. 5 / RT 5 / RW 5 / KRATON / TEGAL BARAT	25 November 2020	-	26 November 2020	511/019/2020	0 bulan	-
Jumlah												

Tabel 3
Register pengaduan masyarakat terkait Perizinan
Tahun 2020

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TEGAL
TAHUN 2020

No.	Tanggal	Media	Identitas Pemohon	Isi Aduan/ Keluhan	Catatan/Disposisi	Tindak Lanjut/ Upaya Penanganan	Waktu Penanganan	Status
1.	28/01/2020	Surat (diterima tgl 03/03/2020) Loket Pengaduan (tgl 04/03/2020)	Wildanil Ukhro, SH. (Locus Law Office)	Terkait perizinan usaha Karaoke Di Kota Tegal dalam hal ini "Karaoke Happy"	Ka DPMPTSP : Koordinasikan dan Konsep Jawaban Ka Bid Yanzin : Kasie Pengaduan TL	Kasie Pengaduan : Cek Data perizinan "Karaoke Happy" Memberikan informasi lisan kepada pemohon pada tgl 04 Maret 2020 saat pemohon menyampaikan pengaduan secara lisan via loket pengaduan. Mengirimkan Jawaban tertulis melalui Surat Kepala DPMPTSP Nomor : 503/013 tanggal 2 April 2020 Perihal Jawaban Permohonan Informasi	20 Hari Kerja	Selesai
2.	05/03/2020	Surat (diterima tgl 05/03/2020)	Lurah Mintaragen	Informasi Perizinan Tower di RW 11 Kelurahan Mintaragen karena ada keluhan dari warga	Ka DPMPTSP : Koordinasikan Terkait Ka Bid Yanzin : Kasie Pengaduan TL	Kasie Pengaduan : Koordinasi dengan Tim Teknis dari DISKOMINFO untuk klarifikasi titik Cek Data perizinan Tower dimaksud Mengirimkan Jawaban tertulis melalui Surat Kepala DPMPTSP Nomor : 070/001 tanggal 16 Maret 2020 Perihal Jawaban permintaan data	8 Hari Kerja	Selesai
3.	17/11/2020	Surat (diterima tgl 26/11/2020)	Forum Silaturahmi Pemuda Pangung Kota Tegal	Keberatan Penyalahgunaan Fungsi Jembatan sebagai Cafe di RW 3 Kel. Pangung	Ka DPMPTSP : Cek Perizinan Cafe tersebut Ka Bid Yanzin : Kasie Adm dan Kasie	Kasie Pengaduan : Dikoordinasikan oleh Satpol PP melalui undangan rapat tgl 2 Desember 2020 dengan hasil kesimpulan : 1. Segala bentuk perizinan dipending sampai	11 Hari Kerja	Selesai

No.	Tanggal	Media	IdentitasPemohon	Isi Aduan/ Keluhan	Catatan/Disposisi	TindakLanjut/ UpayaPenanganan	Waktu Penanganan	Status
					Pengaduan TL	ada izin pemanfaatan lahan dari DPMPTSP Provinsi karena lahan tersebut kewenangan Provinsi 2. Akan diberikan surat teguran oleh DPUPR karena bangunan tidak sesuai peruntukan 3. Satpol PP akan segera menghentikan aktivitas caffe tersebut		

Tegal, Desember 2020

Kepala Seksi Pengaduan Kebijakan, Data dan
Pelaporan DPMPTSP Kota Tegal

ttd

INDIH, ST
NIP. 19850310 200903 2 004



IV HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

- A. Hambatan Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Tahun 2020, antara lain:
1. Banyaknya kanal pengaduan yang dikelola belum berjalan optimal karena pemohon lebih memilih menggunakan kanal pengaduan tatap muka dalam menyampaikan keluhannya;
 2. Banyak diantara aduan yang masuk tidak berkaitan dengan proses layanan perizinan dan non perizinn;
 3. Tindaklanjut pengaduan yang membutuhkan koordinasi dengan OPD teknis membutuhkan waktu proses yang lebih lama.
- B. Upaya Penyelesaian Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain:
1. Membuka loket layanan khusus pengaduan dan melakukan integrasi data dari masing-masing kanal pengaduan melalui SIMOSS;
 2. Melakukan koordinasi secara rutin terkait validasi data pengaduan oleh masing-masing petugas layanan pengaduan;
 3. Mekanisme koordinasi dengan OPD teknis dilakukan melalui mekanisme rapat tim teknis pelayanan perizinan dan non perizinan.



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.

