dpm-ptsp

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

Amazing Tegal

MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA TEGAL

LAPORAN TELAAH
PENGADUAN LAYANAN PUBLIK PADA PERIZINAN
TRIWULAN III TAHUN 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TEGAL

Mal Pelayanan Publik Alaya Sewagati
Jalan Kolonel Sugiono No. 19 Kota Tegal
Telepon/ Faksimile (0283) 356101 Tegal 52114

dpmptsp.tegalkota@gmail.com

dpmptsp.tegalkota

dpmptsp-tegalkotago.id

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. dan dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Kepala DPMPTSP telah menetapkan Surat Keputusan Nomor 503/041/2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan 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 503/041/2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP Kota Tegal.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik pada Perizinan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelolaan pengaduan DPMPTSP Kota Tegal atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Tegal.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini sebagai tindak lanjut untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh pengelola pengaduan masyarakat.

II. URAIAN PERMASALAHAN / KENDALA DAN JENIS PENGADUAN

A. Permasalahan / kendala yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Tahun 2025 Triwulan III, antara lain:

1. Kurangnya pemahaman prosedur oleh pengadu terkait alur pengaduan;
2. Pengadu seringkali tidak memberikan umpan balik atau penilaian terhadap penanganan pengaduan setelah pengaduan ditanggapi.

B. Jenis 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.

Berdasarkan Laporan Pengaduan yang ada, jenis pengaduan yang ditangani selama Triwulan III Tahun 2025 terdapat 20 laporan pencabutan izin sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

No	Nama Usaha	Lokasi Usaha	Nama Pemohon	Alamat Pemohon
1	Alifia Yuwinda Nur Maulida	Klinik Pratama Langon Medika Kota Tegal Jl. Werkudoro No. 39 Rt 002 Rw 005	Alifia Yuwinda Nur Maulida	Klinik Pratama Langon Medika Kota Tegal Jl. Werkudoro No. 39 Rt 002 Rw 005
2	Mohamad Hasan Sukisno Soleh	Klinik Mumtaza Jl. H. Abdul Ghoni No. 82	Mohamad Hasan Sukisno Soleh	Klinik Mumtaza Jl. H. Abdul Ghoni No. 82
3	Qurrota A Yun Fadhilah	RSIA Kasih Ibu Tegal Jl. Sultan Agung No. 32	Qurrota A Yun Fadhilah	RSIA Kasih Ibu Tegal Jl. Sultan Agung No. 32
4	Yusril Ihza Mahendra	Apotek Keturen Jl. Sultan Hasanudin Rt 004 Rw 002	Yusril Ihza Mahendra	Apotek Keturen Jl. Sultan Hasanudin Rt 004 Rw 002

5	Eli Nurkhikmah	Ruko Citraland Jl. Sipelem No. A 11 Tegal Barat Kota Tegal	Eli Nurkhikmah	Ruko Citraland Jl. Sipelem No. A 11 Tegal Barat Kota Tegal
6	Husna	Klinik Pratama Medicall, Jl. Hang Tuah No. 8 Rt. 06 Rw. 08	Husna	Klinik Pratama Medicall, Jl. Hang Tuah No. 8 Rt. 06 Rw. 08
7	Rachma Tia Wasril	Fifi Skin Clinic Jl. Gajah Mada 41B	Rachma Tia Wasril	Fifi Skin Clinic Jl. Gajah Mada 41B
8	Okky Winang Saktyawan	Klinik Utama Permata As-Syyifa Jl. Kapten Sudibyo No 205	Okky Winang Saktyawan	Klinik Utama Permata As-Syyifa Jl. Kapten Sudibyo No 205
9	Azmi Hanifah	UPTD Puskesmas Margadana Jl. Ki Hajar Dewantara No. 32	Azmi Hanifah	UPTD Puskesmas Margadana Jl. Ki Hajar Dewantara No. 32
10	Trisna Dwisetyo Nugraheni	Klinik Gigi Ordac Dental, Jl. Kolonel Sugiono No.24	Trisna Dwisetyo Nugraheni	Klinik Gigi Ordac Dental, Jl. Kolonel Sugiono No.24
11	Nur Syarie Hidayah	Apotek Kamila Farma, Jl. Cendrawasih No. 84	Nur Syarie Hidayah	Apotek Kamila Farma, Jl. Cendrawasih No. 84
12	Yuni Maulida	RSIA Kasih Ibu Kota Tegal, Jl. Sultan Agung No. 32	Yuni Maulida	RSIA Kasih Ibu Kota Tegal, Jl. Sultan Agung No. 32
13	Aurora Lely Azizah	Klinik Mulia Moms And Kids Jl. Kapten Sudibyo Rt 002/002	Aurora Lely Azizah	Klinik Mulia Moms And Kids Jl. Kapten Sudibyo Rt 002/002
14	Aprilia Indriyani	Mitra Keluarga Kota Tegal	Aprilia Indriyani	Mitra Keluarga Kota Tegal
15	Karunia Saputri	Jl. Halmahera No. 25	Karunia Saputri	Jl. Halmahera No. 25
16	Ahmad Alifudin	Kota Tegal	Ahmad Alifudin	Kota Tegal
17	RAYYAN	Apotek Erha 21 Jl. Jendral Sudirman No. 22	RAYYAN	Apotek Erha 21 Jl. Jendral Sudirman No. 22

18	Virginia Nomida	RS Mitra Keluarga Tegal	Virginia Nomida	RS Mitra Keluarga Tegal
19	Akhmalia Rizki	RS Mitra Keluarga Tegal	Akhmalia Rizki	RS Mitra Keluarga Tegal
20	Nurul Izzah Maulida	Klinik Utama Permata As-Syyifa, Jl. Kapten Sudibyo No 205	Nurul Izzah Maulida	Klinik Utama Permata As-Syyifa, Jl. Kapten Sudibyo No 205

III. HASIL TELAAH PENGADUAN

Proses pengaduan yang masuk telah ditangani dengan serius, diproses dengan adil dan diselesaikan dengan memuaskan sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan dan dilaporkan tiap bulannya.

IV. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Tindak lanjut 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. STATUS PENYELESAIAN PENGADUAN

Dari seluruh pengaduan yang diterima dan diproses pengelola pengaduan DPMPTSP Kota Tegal, status penanganan atas pengaduan tersebut dalam Triwulan III tahun 2025 adalah sebagai berikut :

No.	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1.	Selesai	20	100%
2.	Proses	0	0%

VI. PENUTUP

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik pada Perizinan 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, Oktober 2025
Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL

SARTONO EKO SAPUTRO, S.STP.
Pembina Utama Muda
NIP. 19760510 199602 1 003