LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN LAYANAN PUBLIK PADA PERIZINAN

TRIWULAN I TAHUN 2025





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

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 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 Nenteri 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 Non Perizinan 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 I, 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 I Tahun 2025 terdapat 29 laporan pencabutan izin.

No.	Nama Usaha	Lokasi Usaha	Nama Pemohon	Alamat Pemohon
1	APOTEK KELUARGA SEHAT	JL. Merpati No. 207 RT. 003 RW. 002, Randugunting, Tegal Selatan	apt. DINA RIANI, S.Farm	Jl. Surabayan Gang Pelangi No. 33 RT.011 RW.012 Panggung, Tegal Timur, Kota Tegal
2	PUSKESMAS TEGAL SELATAN	Jl. Ababil No. 2, Randugunting, Tegal Selatan	ERNA YULIANTI, S.Kep.Ns	Jl. Panggung Timur No. 44 RT 06 RW 05 Kelurahan Panggung, Tegal Timur, Kota Tegal
3	APOTEK KIMIA FARMA	Jl. Mayjend Sutoyo No. 44, Pekauman, Tegal Barat	RINA ATIKA, A.Md.Farm	Jl. Pati, RT 004 RW 005, Margadana, Kota Tegal
4	KLINIK JALA MEDIKA LANAL TEGAL	Jl. Mayjend Sutoyo No. 23, Pekauman, Tegal Barat	apt. RIRIN PRISKA, S.Farm	Ujungrusi RT 032/004 Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal

5	RS MITRA KELUARGA KOTA TEGAL	Jl. Sipelem No. 4, Kemandungan, Tegal Barat	apt. FITTROTUL UYUN, S.Farm	Adiwerna, RT 029 RW 004, Kab. Tegal
6	RS MITRA KELUARGA KOTA TEGAL	Jl. Sipelem No. 4, Kemandungan, Tegal Barat	dr. DIZA AMNIRELA ELHAQ	Jl. Wanabhakti No. 18 Kesamiran, Tarub Kab. Tegal
7	UPTD PUSKESMAS TEGAL BARAT KOTA TEGAL	Jl. Hang Tuah No. 19, Tegalsari, Tega l Barat	WIWIK ARISANTI, S.Kep.,Ns	Perum Ndalem Samiaji Blok D2, Jl. Gatot Subroto RT 007 RW 002, Keturen, Tegal Selatan
8	APOTEK ANUGERAH SEHAT	Jl. Kapten Sudibyo No. 55, Pekauman, Te gal Barat	Dra. SUSANNE SOELASTRI, Apt	Perum Citra Bahari B. 16 A RT.006 RW.001 Debong Lor, Tegal Barat, Kota Tegal
9	KLINIK PRATAMA BENINGS TEGAL	Jl. Cemara No. 9-10, Mintaragen, T egal Timur	NURUL KAMILAH	Suradadi, RT 003 RW 002, Kab. Tegal
10.	APOTEK ERHA 21	Jl. Jendral Sudirman No. 22 RT.02 RW.01, Pekauman , Tegal Barat	apt. AGNIA WIDYASTUTI ALFA HADIYANA, S.Farm	Sapphire Residence Cluster Zamrud Blok F No. 12, Pacul, Talang, Kab. Tegal
11	AGM FARMA KOTA TEGAL	Jl. Prof. Buya Hamka No. 53 RT 003 RW 011, Margadana, Margadana	apt. SAHLA, S. Farm	Jl. Cendrawasih No. 84 RT 006 RW 004 Kelurahan Randugunting Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal
12	APOTEK KAHARUNIA	JL. Kompol Suprapto No. 3 , Kemandungan, T egal Barat	MUHAMMAD NOFAR HARMOKO, S.Farm, Apt.	Jl. Abimanyu GG. 6A No. 5 Kejambon Kota Tegal
13	RS MITRA KELUARGA TEGAL	Jl. Sipelem No. 4, Kemandungan, Tegal Barat	RINI SUTIOFANI	Jl. Samarinda RT 006 RW 002 Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan

				Margadana Kota Tegal
14	APOTEK KAHARUNIA	JL. Kompol Suprapto No. 3 , Kemandungan, T egal Barat	Apt. MUHAMMAD NOFAR HARMOKO, S.Farm.	Jl. Abimanyu GG. 6A No. 5 RT.006 RW.006 Kejambon Tegal Timur Kota Tegal
15	KLINIK LARISSA AESTHETIC CENTER	Jl. Kapten Ismail No. 102, Kraton, Tegal Barat	DIANA RIZKY HARTONO, A.Md.Farm	Jl. KH. Mansyur No. 31 RT.001 RW.001 , Pekauman Kulon, Dukuhturi, Kabupaten Tegal
16	Praktik Mandiri Dokter Putu Shanty H.L, Balai Pelatihan Dan Penyuluhan Perikanan Tegal	Jl. Martoloyo Po Box 22, Panggung, Teg al Timur	dr. PUTU SHANTY HUTAMI LISTYANINGSIH	Pagedangan RT 12 RW 02, Adiwerna
17	AGM FARMA	Jl. Profesor Buya Hamka NO. 53, RT 003 RW 11, Margadana, M argadana	apt.SAHLA,S.Farm	Jl. Cendrawasih No. 84, RT 006 RW 04, Randugunting, Tegal Selatan
18	KLINIK LARISSA AESTHETIC CENTER KOTA TEGAL	Jl. Kapten Ismail No. 102, Kraton, Tegal Barat	BAETI NUR FAIZAH, A.Md.Farm	Desa Bedug RT 026 RW 006 Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal
19	APOTEK PERINTIS KOTA TEGAL	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 39, Panggung, Teg al Timur	KUSMULYANTI, A.Md.Farm	Desa Wangandawa RT 014 RW 003 Kecamatan Talang Kabupaten Tegal
20	Izin Operasional Klinik	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. Ks Tubun No. 67	dr. SEPTIANA NUR QURBANI Sp.A.,M.Kes	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. Ks Tubun No. 67
21	Surat Izin Praktik (SIP)	KLINIK UTAMA MITRA SEHATI, Jl. KS. Tubun No. 67	NADIAH	KLINIK UTAMA MITRA SEHATI, Jl. KS. Tubun No. 67 RT. 001 RW.

		RT. 001 RW. 001, Kelurahan Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal		001, Kelurahan Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal
22	Surat Izin Praktik (SIP)	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. Ks Tubun No. 67	DR FITRI LIDIANA	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. Ks Tubun No. 67
23	Surat Izin Praktik (SIP)	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. Ks Tubun No.67	dr. MUHAMMAD IRFAN DANI, Sp.B	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. Ks Tubun No.67
24	Surat Izin Praktik (SIP)	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. Ks Tubun No. 67, RT 001 RW 001, Debong Tengah, Tegal Selatan	dr. SEPTIANA NUR QURBANI Sp.A.,M.Kes	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. Ks Tubun No. 67, RT 001 RW 001, Debong Tengah, Tegal Selatan
25	Surat Izin Praktik (SIP)	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. KS Tubun No. 67	MEYANA SAFITRI	Klinik Utama Mitra Sehati, Jl. KS Tubun No. 67
26	Surat Izin Praktik (SIP)	KLINIK UTAMA PERMATA ASY-SYIFA, Jl. Kapten Sudibyo No. 25 Kelurahan Randugunting Kecamatan Tegal Selatan	FADIA ANISA PUTRI	KLINIK UTAMA PERMATA ASY-SYIFA, Jl. Kapten Sudibyo No. 25 Kelurahan Randugunting Kecamatan Tegal Selatan
27	Surat Izin Apotek	Jl. AR. Hakim No. 25	Raudhotul Jannah	Jl. AR. Hakim No. 25
28	Surat Izin Praktik (SIP)		Nicky Febriani Putri Nurzaen	
29		APOTEK MURAH WARAS FARMA Jl. AR Hakim No. 25	LIES FAOZAH	APOTEK MURAH WARAS FARMA Jl. AR Hakim No. 25

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. Dan terkait dengan adanya kanal pengaduan yang dikelola belum seluruhnya berjalan optimal seperti yang berbasis aplikasi terjadi karena masing – masing pengguna layanan yang memiliki kemampuan yang berbeda terhadap hal tersebut. Dan ada diantara pengaduan yang masuk tidak berkaitan dengan proses layanan perizinan dan nonperizinan karena pemahaman kategori aduan yang disampaikan oleh pengadu.

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 I tahun 2025 adalah sebagai berikut :

VI.

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

VII. 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, April 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TEGAL

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