dpm-ptsp one step ahead

ALAYA SEWAGATI
MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA TEGAL

Amazing Tegal

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN LAYANAN PUBLIK
PADA PERIZINAN

TRIWULAN II 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

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 II, 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 II Tahun 2025 terdapat 52 laporan pencabutan izin dan 1 (satu) laporan pengaduan sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

No	Nama Usaha	Lokasi Usaha	Nama Pemohon	Alamat Pemohon
1	Hesky Hendrawan Wisyanto	Jl. P. Diponegoro No. 119	Hesky Hendrawan Wisyanto	Jl. P. Diponegoro No. 119
2	Hesky Hendrawan Wisyanto	Jl. P. Diponegoro No. 119	Hesky Hendrawan Wisyanto	Jl. P. Diponegoro No. 119
3	Heni Pujiati	Maxilla Dental Center	Maxilla Dental Center	Maxilla Dental Center
4	Farsya Rachmadhea	RSIA Kasih Ibu Kota Tegal	RSIA Kasih Ibu Kota Tegal	RSIA Kasih Ibu Kota Tegal

6	Hari Ananingsih	RS Mitra Keluarga, Jl. Sipelem No. 4	RS Mitra Keluarga	RS Mitra Keluarga, Jl. Sipelem No. 4
7	Ihda Nur Fitriyati	Apotek Kamila Farma	Apotek Kamila Farma	Apotek Kamila Farma
8	Fitri Larasati	Klinik Utama Permata As-Syifa, Jl. Kapten Sudibyo No. 205	Klinik Utama Permata As-Syifa	Klinik Utama Permata As-Syifa, Jl. Kapten Sudibyo No. 205
9	Ajeng Trilaksono Ayusari	Jl. Kapten Ismail No. 102	Ajeng Trilaksono Ayusari	Jl. Kapten Ismail No. 102
10	Husna	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
11	Citra Dewi	Jl. Teratai No. 44 RT 009/001	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44 RT 009/001
12	Ratna Sari	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
13	Slamet Riyadi	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
14	Ninda Azifa Nurfitri	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
15	Vivi Indah Fatmasari	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
16	Hilmi	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	KLINIK TERATAI MEDICALL, Jl. Teratai No. 44
17	Muhammad	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
18	Siti Nuriani	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
19	Wenny Octania	Jl. AR Hakim Square C2	Wenny Octania	Jl. AR Hakim Square C2
20	Auly Ayu Lutfia	Jl. Werkudoro No. 150 RT 003 RW 006	Auly Ayu Lutfia	Jl. Werkudoro No. 150 RT 003 RW 006

21	Anggi Amara Dita Putri	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
22	Nifarea Anlila Vesthi	Jl. Teratai No. 44 RT 009 RW 001	Klinik Pratama Teratai Medicall	Klinik Pratama Teratai Medicall Jl. Teratai No. 44 RT 009 RW 001
23	Mukhlisoh	Jl. Teratai No. 44	Klinik Teratai Medicall	Klinik Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
24	Trina Primalia Irawanti	Jl. Sipelem No. 4	RS Mitra Keluarga Kota Tegal	RS Mitra Keluarga Kota Tegal, Jl. Sipelem No. 4
25	Ivana Paramita	Jl. Gajah Mada 41B	Fifi Skin Clinic	Fifi Skin Clinic, Jl.Gajah mada 41B
26	Sri Budi Hutami	Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 183	Apotek Sumurpanggang	Apotek Sumurpanggang, Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 183
27	Dwi Afeb Fitri Arsih		Dwi Afeb Fitri Arsih	
28	Kiki Nadila Pratiwi	Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 183	Apotek Sumurpanggang	Apotek Sumurpanggang, Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 183
29	Renny Dewi aryani		Apotik 24 jam	Apotik 24 jam
30	Fajrian Nala Alvin Hudaya	Jl. Sultan Agung 32	RSIA Kasih Ibu,	RSIA Kasih Ibu, Jl. Sultan Agung 32
31	Izarotun Nur Qonaah	Jl. Tanjan No. 21	Izarotun Nur Qonaah	Jl. Tanjan No. 21
32	Muslih Dahlan	Jl. Werkudoro No. 150, RT 003 RW 006	Muslih Dahlan	Jl. Werkudoro No. 150, RT 003 RW 006
33	Hilmi	Tempat Praktek Mandiri Dokter Slamet Riyadi	Tempat Praktek Mandiri Dokter Slamet Riyadi	Tempat Praktek Mandiri Dokter Slamet Riyadi

34	Vivi Indah Fatmasari	Tempat Praktek Mandiri Dokter Slamet Riyadi	Tempat Praktek Mandiri Dokter Slamet Riyadi	Tempat Praktek Mandiri Dokter Slamet Riyadi
35	dr. Ikhman Himawan Sutanto	JL. KH. Nakhrawi No. 02 Rt 06/ Rw 04, Kelurahan Mangkukusuman, Kecamatan Tegal Timur, Kota Tegal	dr. Ikhman Himawan Sutanto	JL. KH. Nakhrawi No. 02 Rt 06/ Rw 04, Kelurahan Mangkukusuman, Kecamatan Tegal Timur, Kota Tegal
36	Yunita Rahmawati	Jl. Sultan Hasanudin No. 12A Rt. 03 Rw. 03 kalinyamat Wetan Tegal Selatan	Klinik Pratama Nurani Kafaa,	Jl. Sultan Hasanudin No. 12A Rt. 03 Rw. 03 kalinyamat Wetan Tegal Selatan
37	Melody Claudia Hattu	Jl. Sipelem No. 4	RS Mitra Keluarga,	Jl. Sipelem No. 4
38	Lathifah Ramadhanningtyas	Jl. Setia Budi No. 51 RT 009 RW 004	Apotik Sumber Waras,	Jl. Setia Budi No. 51 RT 009 RW 004
39	Nadilah Dwi Alfiah	Jl. Zaenal Arifin	Klinik Asy Syifa,	Klinik Asy Syifa, Jl. Zaenal Arifin
40	Nurdiati	Jl. Sipelem No. 4	RS Mitra Keluarga,	RS Mitra Keluarga, Jl. Sipelem No. 4
41	Anifatul Khasanah	Jl.Cendrawasih No. 420	Puskesmas Kaligangsa,	Puskesmas Kaligangsa, Jl.Cendrawasih No. 420
42	Iriany Permata Sari	,Jl. Kapten Sudibyo No. 4	Klinik Paru Masyarakat	Klinik Paru Masyarakat, Jl. Kapten Sudibyo No. 4
43	Amyda Ayu Dianritami	Apotek Viva	Apotek Viva	Apotek Viva
44	Amyda Ayu Dianritami	Apotek Viva	Apotek Viva	Apotek Viva
45	Triana Puspita Dewi, S.Farm.Apt	Jl. Kol. Sudiarto No. 3	Klinik Mediksa,	Klinik Mediksa, Jl. Kol. Sudiarto No. 3

46	Annisa Ussalihah	Jl. Sipelem No. 4	RS Mitra Keluarga,	RS Mitra Keluarga, Jl. Sipelem No. 4
47	Nurita Bakti	Jl. Teratai No. 44	Apotek Teratai Medicall,	Apotek Teratai Medicall, Jl. Teratai No. 44
48	Almas Machilla Chabbaty	Jl. Kapten Ismail No 102 Rt 07 Rw 03 Desa/Kel. Tegalsari, Kec. Tegal Barat, Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah	Klinik Larissa Aesthetic Center,	Klinik Larissa Aesthetic Center, Jl. Kapten Ismail No 102 Rt 07 Rw 03 Desa/Kel. Tegalsari, Kec. Tegal Barat, Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah
49	dr. Caesario Adi Sukresna, Sp. N	Jl. AR. Hakim GG. Merah Putih No. 141	dr. Caesario Adi Sukresna, Sp. N	Jl. AR. Hakim GG. Merah Putih No. 141
50	Shafiraa Oktafirli	Jl. Merpati 207 Rt 003 Rw 002	Shafiraa Oktafirli	Jl. Merpati 207 Rt 003 Rw 002
51	Alip Asmadi	Jalan AIP KS Tubun No. 2	RSUD Kardinah,	RSUD Kardinah, Jalan AIP KS Tubun No. 2
52	Fatimah Alaydrus	Jl. Arif Rahman Hakim No. 123	Praktik Mandiri drg. Bambang Alinudin,	Praktik Mandiri drg. Bambang Alinudin, Jl. Arif Rahman Hakim No. 123
53	Laporan pengaduan pada LaporGub pada tanggal 19 Juni 2025, tanggal disposisi ke DPMPTSP 23 Juni 2025 dan telah selesai ditindakjuti			

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 II tahun 2025 adalah sebagai berikut :

No.	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1.	Selesai	53	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, Juli 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