

# **LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN**

**TRIWULAN III**

**2024**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Triwulan II ini pada Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2024.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan **WBK** (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan **WBBM** (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Maka dengan itu kami DPMPTSP membuka sarana pengaduan masyarakat yang memiliki fungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang perizinan, investasi ataupun dugaan tindak pidana korupsi yang terjadi di DPMPTSP. Sarana tersebut dibawah tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan dan dibantu dan berkoordinasi Dinas Teknis terkait.

Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggungjawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Pengendalian dan Pengawasan khususnya Seksi Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Samarinda dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan "ini merupakan hasil Kegiatan Penanganan Pengaduan di Triwulan I yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa instruksi pimpinan, korespondensi, formulir pengaduan, website, email, IG, Telepon Kantor, SMS/WA serta situs media online

Demikian laporan Triwulan II ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Samarinda, 4 Oktober 2024  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA SAMARINDA



**H. JULIA NOOR, S.I.P**  
**NIP. 19650717 198609 1 001**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> -----	i
<b>DAFTAR ISI</b> -----	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> -----	1
A. LATAR BELAKANG -----	1
B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA -----	2
1. Sumber Daya Manusia -----	2
Tabel 1 : Komposisi Seksi Pengaduan Berdasarkan Jabatan -----	5
2. Sarana dan Prasarana -----	5
<b>BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN</b> -----	6
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN -----	6
1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan -----	6
Tabel 2 : Status Penanganan Pengaduan Perizinan -----	6
2. Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan -----	7
Tabel 3 : Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan ----	7
3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2024 -----	8
<b>BAB III PENUTUP</b> -----	12
<b>KESIMPULAN</b> -----	12

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pada saat sekarang ini pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang utama dalam menghadapi tantangan globalisasi. Setiap daerah Kota/Kota berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik mereka agar kegiatan penanaman modal dapat berjalan lancar dan dapat meningkat seiring pertambahan tahun. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal itu tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan itu DPMPSTSP Kota Samarinda Bidang Pengendalian dan Pengawasan merupakan salah satu lembaga yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses perizinan.

Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memiliki tahapan kerja yang meliputi :

- a. Menerima pengaduan atas layanan perizinan dan non perizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
- b. Menelaah, mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
- c. Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan non perizinan;
- d. Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;

- e. Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
- f. Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
- g. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan, menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan perizinan sehingga pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

## **B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA**

Komposisi sumber daya tersebut sampai dengan Triwulan III Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang menangani penanganan pengaduan di Bidang Pengendalian dan Pengawasan DPMPSTP Kota Samarinda terdiri atas Pejabat Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda, staf ASN yang bertugas di loket layanan pengaduan dan staf non ASN sebagai pengadministrasian penanganan pengaduan, Berikut kami sampaikan tugas dan fungsi dari :

- *Pejabat Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda*

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 40 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang mana telah dirubah menjadi Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 83 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda serta berdasarkan Keputusan Wali Kota Samarinda Nomor: 060.01/484/HK-KS/XII/2021 tentang Tugas Sub Koordinator Kelompok Jabatan Fungsional Pada Sub-Substansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, Bidang Pengendalian dan Pengawasan mengkoordinasikan sub koordinator kelompok jabatan fungsional pada sub-substansi Penanganan Pengaduan yang mempunyai tugas:

- a. menyusun dan melaksanakan rencana program dan kegiatan sesuai bidang tugasnya;
  - b. melakukan penyiapan bahan pengkajian dan perumusan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis dalam rangka penanganan pengaduan terhadap perizinan penanaman modal dan izin usaha lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. melakukan penyusunan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis dalam rangka penanganan pengaduan terhadap perizinan penanaman modal dan izin usaha lainnya;
  - d. melakukan sosialisasi kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis tata cara penanganan pengaduan terhadap perizinan penanaman modal dan izin usaha lainnya;
  - e. melakukan penyuluhan dan pemberian informasi layanan perizinan, keterangan rencana/advice planning serta pengolahan dan operasionalisasi nomor pusat layanan /call center;
  - f. melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan;
  - g. memfasilitasi permasalahan pengaduan pelayanan perizinan;
  - h. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan di bidang penanganan pengaduan;
  - i. membuat pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi;
  - j. melaksanakan sistem pengendalian intern pemerintahan; dan
  - k. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan/ pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- *Staf Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat*, mempunyai tugas :
- a. Mengumpulkan bahan-bahan kerja sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk keperluan penyelesaian pekerjaan terhadap pengaduan masyarakat;
  - b. Mempelajari, menganalisa serta menelaah bahan-bahan sesuai dengan obyek kerja agar memperlancar pelaksanaan tugas terhadap pengaduan masyarakat;
  - c. Mengadakan penelitian berdasarkan permasalahan obyek kerja dalam rangka menyelesaikan pekerjaan terhadap pengaduan masyarakat;
  - d. Membuat laporan berdasarkan hasil kerja untuk disampaikan kepada pimpinan agar hasil telaahan dapat bermanfaat;
  - e. Memberikan saran berdasarkan pelaksanaan pekerjaan dan pemanfaatannya untuk disampaikan kepada pimpinan;
  - f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan.

- *Petugas Loket Penanganan Pengaduan Masyarakat*, mempunyai tugas menerima dan mendata pengaduan masyarakat dan melaporkan kepada Kasi Penanganan Pengaduan.

**Tabel 1 : Komposisi Seksi Pengaduan Berdasarkan Jabatan**

NO	FUNGSI	JUMLAH
1	Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda	1 Orang
2	Petugas Penanganan Pengaduan Masyarakat	2 Orang

## 2. Sarana dan Prasarana

DPMPTSP Kota Samarinda menyediakan, diantaranya :

1.	Loket Pengaduan untuk penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan di DPMPTSP/Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda
2.	Ruang Konsultasi untuk penyampaian secara lisan atau tatap muka yang memerlukan privasi dalam penyampaian perihal pengaduannya.
2.	Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/pengaduan DPMPTSP Kota Samarinda atau ditujukan ke alamat : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Jl. Pahlawan Gedung Mal Pelayanan Publik Samarinda 75123 Kota Samarinda.
3.	Mengisi formulir pengaduan diloket Pengaduan DPMPTSP Kota Samarinda
4.	Website : <a href="https://dpmptsp.samarindakota.go.id">https://dpmptsp.samarindakota.go.id</a> <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a>
5.	E-mail Kantor : <a href="mailto:dpmptsp.smd@gmail.com">dpmptsp.smd@gmail.com</a>
6.	Media Sosial : Instagram : dpmptsp_smr Facebook : Dpmptsp Samarinda Youtube : DPMPTSP Samarinda
7.	Saluran langsung pada telepon kantor (0541) 741286/Pimpinan
8.	SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp (0853-6212-9367)
9.	Instruksi Kepala Dinas/Pimpinan



## BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

### A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN

#### 1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan

Sub koordinator kelompok jabatan fungsional pada sub-substansi Penanganan Pengaduan di Bidang Pengendalian dan Pengawasan DPMPTSP Kota Samarinda dari mulai tanggal 1 Juli s.d 30 Septemberi 2024 telah menerima pengaduan sebanyak 10 permasalahan/pelaporan dengan status penanganan pengaduan perizinan sebagai berikut :

Tabel 2 : Status Penanganan Pengaduan Perizinan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	10	100 %
2	Proses	0	0%
	JUMLAH		100%



## 2. Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPSTSP per saluran dari *Juli s.d Septemberi 2024*

(Triwulan III) dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

**Tabel 3 : Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan**

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Instruksi Kepala Dinas/Pimpinan	-
2	Korespondensi / surat menyurat	-
3	Formulir Pengaduan (Loket Pengaduan)	5
4	Website <a href="https://dpmpstsp.samarindakota.go.id">https://dpmpstsp.samarindakota.go.id</a> <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a>	4
5	E-mail Kantor	-
6	E-mail Pengaduan	-
7	Instagram (IG)	-
8	Telepon Kantor/Pimpinan	-
9	Handphone Pengaduan	-
10	SMS / WA	-
11	Situs Media Online	-
12	SP4N - Lapor	1
	<b>JUMLAH</b>	<b>10</b>

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2024

LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN  
 JULI s.d SEPTEMBER 2024  
 (TRIWULAN III)

NO	JENIS PENGADUAN / TANGGAL	PERMASALAHAN (MATERI PENGADUAN)	WAKTU PENANGANAN	HASIL PEMERIKSAAN / KOORDINASI	TINDAK LANJUT
1	Website DPMPTSP  Dari  ulfaanggraini442@gmail.com 082350662045  Tanggal 16 Juli 2024	IZIN KESEHATAN :  Pencabutan SIP	19 Juli 2024	Petugas Loker Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan dan Bidang IT	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Website DPMPTSP
2	Website DPMPTSP  Dari wildbeast250@gmail.com 082149276305  Tanggal 4 Agustus 2024	IZIN/ NIB :  Usaha Pemotongan Besi Yang Berada Di Pemukiman Warga	7 Agustus 2024	Petugas Loker Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Website DPMPTSP
3	Website DPMPTSP  Dari ardabeta66@gmail.com 082351416217  Tanggal 5 Agustus 2024	IZIN IMB/PBG :  Permohonan file Berkas IMB dengan Nomor : 2593/BPPTSP- KS/IMB/C/XII/2013	8 Agustus 2024	Petugas Loker Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan dan Bidang IT	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Website DPMPTSP
4	Website DPMPTSP  Dari robert.medphys@gmail.com 082234257847  Tanggal 22 Agustus 2024	IZIN KESEHATAN :  Proses Perpanjangan Izin SIP Fisikawan Medis	26 Agustus 2024	Petugas Loker Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Website DPMPTSP

5	Loket Pengaduan DPMPTSP  Dari Sholikaturun 081253111941 Tanggal 4 Juli 2024	IZIN IMB :  Nomor IMB tidak tertera	9 Juli 2024	Petugas Loket Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Loket Pengaduan DPMPTSP
6	Loket Pengaduan DPMPTSP  Dari Yunilah Sukmadryani 082220823498 Tanggal 4 September 2024	IZIN KESEHATAN :  Pencabutan Surat Izin Praktek Apoteker	9 September 2024	Petugas Loket Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan dan Bidang IT	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Loket Pengaduan DPMPTSP
7	Loket Pengaduan DPMPTSP  Dari Yunilah Sukmadryani 082220823498 Tanggal 10 September 2024	IZIN KESEHATAN :  Perizinan SIA Apotek Merak belum terbit Tanggal daftar 24 Maret 2024	13 September 2024	Petugas Loket Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Loket Pengaduan DPMPTSP
8	Loket Pengaduan DPMPTSP  Dari Ismed 08126736957 Tanggal 12 September 2024	IZIN IMB :  Berkas IMB Tahun 2013 an. Muslimin	11 September 2024	Petugas Loket Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Loket Pengaduan DPMPTSP
9	Loket Pengaduan DPMPTSP  Dari One Ari Agustin 081346466835 Tanggal 17 September 2024	IZIN Kesehatan :  Survey IKM tidak dapat dikirim saat mengisi untuk penyusunan SIP pada Aplikasi MPP.	17 September 2024	Petugas Loket Pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan dan Bidang IT	Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Aduan di Loket Pengaduan DPMPTSP



10	<p>Admin Nasional SP4N-Lapor</p> <p>Dari</p> <p>Ns. Herlina Agustin, S.Kep</p> <p>Tanggal</p> <p>18 September 2024</p>	<p>IZIN KESEHATAN:</p> <p>Pengajuan Pembuatan SIPP Perawat.</p>	<p>24 September 2024</p>	<p>Admin Nasional SP4N Lapor berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Samarinda dan di disposisikan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda</p>	<p>Sudah ditindak lanjuti dengan memberi tanggapan melalui Form Tanggapan Nasional SP4N-Lapor</p>
----	--	---	--------------------------	--	---

## BAB III PENUTUP

### KESIMPULAN

Penanganan Pengaduan Perizinan ini ditangani oleh Bidang Pengendalian dan Pengawasan pada Kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Pengawasan Penanaman Modal beserta sub Penanganan Pengaduan Perizinan beserta Tim Teknis terkait.

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan dari *Juli s.d September 2024 (Triwulan III)* sebanyak 10 permasalahan dengan status permasalahan **Selesai**.