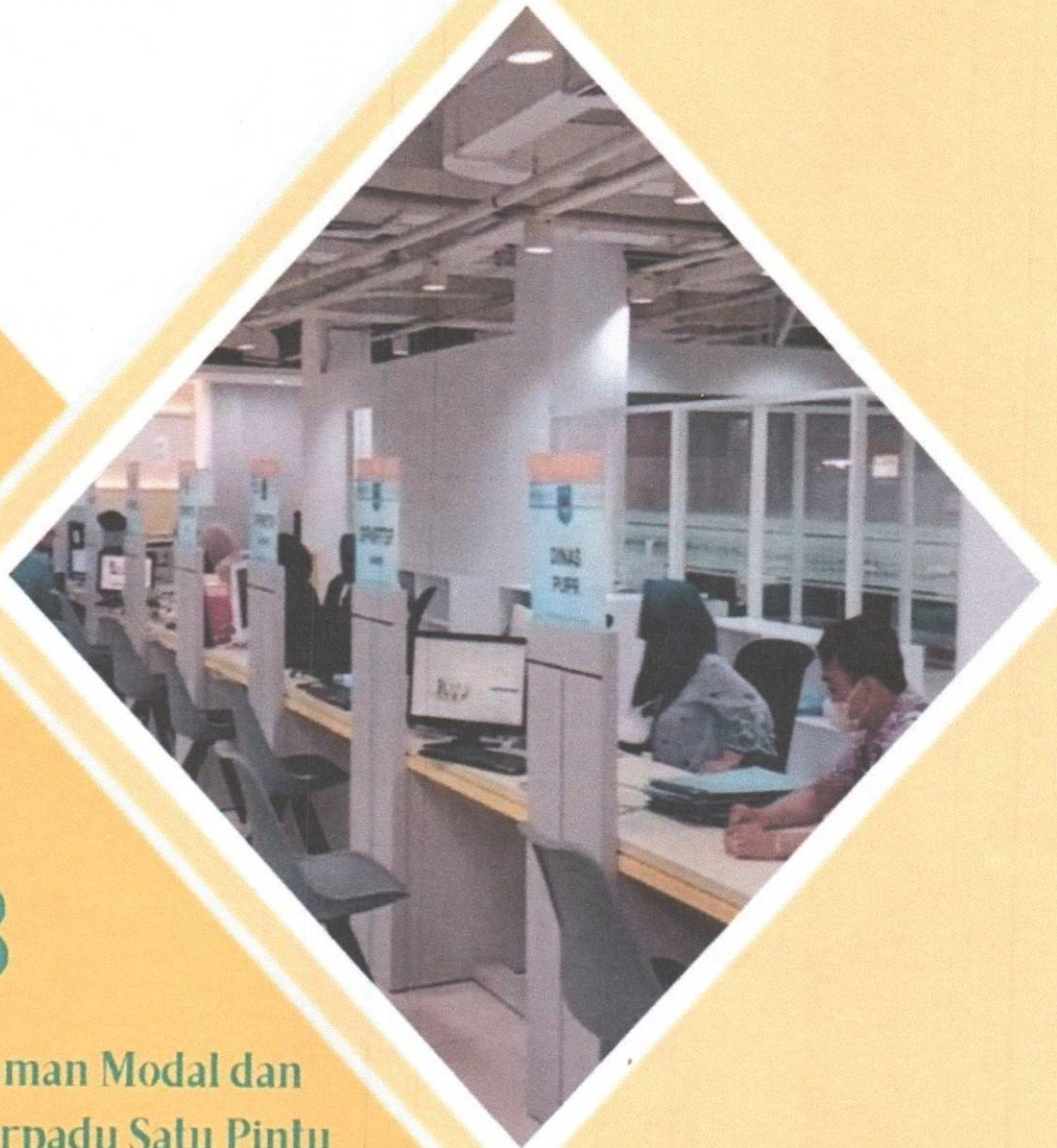


LAPORAN PENGADUAN



2023

Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Mataram



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TAHUN 2023

PENDAHULUAN

Pengaduan Masyarakat adalah keluhan, ungkapan perasaan, sumbang pikiran, gagasan atau saran yang bersifat membangun yang di sampaikan oleh Masyarakat berkaitan dengan Perizinan dan Non Perizinan.

Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi Penerimaan, Pencatatan, Penelaahan, Konfirmasi, Klarifikasi, Penyaluran Tindak Lanjut, Pengarsipan, Pemantauan dan Pelaporan.

Pengadu adalah Individu atau Kelompok Masyarakat yang menyampaikan keluhan atau pengaduan baik secara tertulis, lisan, telepon, SMS/Whatsapp maupun email. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyediakan sarana pengaduan hal dimaksud untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam meningkatkan kinerja Pelayanan Publik.

Dalam menyelenggarakan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) wajib menerapkan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang salah satunya adalah Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Selaku penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram menyediakan sarana Pengaduan Layanan Perizinan untuk mengelola Pengaduan Masyarakat melalui Email, Telepon, SMS/Whatsapp dan Kotak Pengaduan/Saran.

Tindak lanjut Pengaduan baik melalui Surat, SMS/Whatsapp, Email untuk mendapatkan data yang valid memerlukan survey lokasi dan menggali informasi di lapangan, sebelum mengadakan rapat fasilitasi dengan OPD Teknis terkait. Adapun aduan yang bersifat segera seperti melalui Medsos, Whatsapp dan Email ditindaklanjuti dengan menjawab langsung setelah berkoordinasi dengan OPD Teknis terkait.

DASAR HUKUM

1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/24/M.PAN/2/2004 tentang Pengaduan Masyarakat;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Walikota Mataram Nomor 66 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram;
8. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 700/4339/OTDA tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah.

MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud :

1. Merespon keluhan baik dari masyarakat maupun pelaku usaha;
2. Menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
3. Membuktikan benar dan tidaknya keluhan yang disampaikan/diadukan;
4. Menjamin kepada masyarakat atau pelaku usaha bahwa laporan pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien, cepat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tujuan :

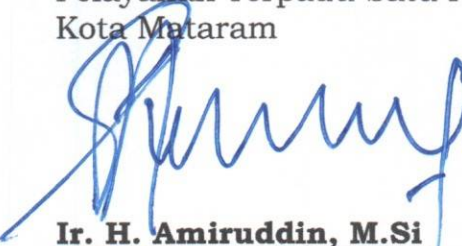
1. Menjaga citra dan wibawa Lembaga Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik.

PELAPORAN

Penanganan pengaduan Tahun 2023 terlampir.

Demikian laporan penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram Tahun 2023.

Mataram, Januari 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Mataram



Ir. H. Amiruddin, M.Si
Pembina Utama Muda(IV/c)
Nip. 19651030 199403 1 007

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT DPMPPTSP KOTA MATARAM

TAHUN 2023

NO	NAMA PENGADU	ALAMAT PENGADUAN	NO. SURAT / TANGGAL PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS / TANGGAL PENYELESAIAN
1	Anonim	Jl. Selaparang Kelurahan Mayura	29 Mei 2023	Mataram.lapor.go.id	Bangunan warung yang berada di dekat halte bis atau di sebelah Pertamina Mayura belum memiliki ijin baik dari lingkungan RT dan Kelurahan mohon untuk ditertibkan masalah ijin dan penggunaan lahan pemkot atau pribadi.	<ul style="list-style-type: none"> - Tim Pengaduan pada DPMPPTSP Kota Mataram sudah turun langsung ke lokasi pengaduan bersama dengan pihak Kelurahan Mayura, Kepala Lingkungan, Babinsa dan Babinkamtibmas. - Berdasarkan informasi dari pemilik warung, lahan yang digunakan sudah mendapat ijin dari pengurus Pura Miru. - Bapak Dewa (selaku pemilik warung Bangkit) sudah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) yang telah terbit pada tanggal 12 Juni 2023 dengan kode KBLI 56102 – Rumah/warung makan atas nama Dewa Putu Rai. 	30 Mei 2023 (SELESAI)
2	Koordinator Komplek Graha Mutiara (Panca Budi Setiawan)	Lingkungan Komplek Perumahan Graha Mutiara, Jl. Arya Banjar Getas Ampenan	6 Juni 2023	Pengaduan langsung	Warga Perumahan Graha Mutiara Mataram keberatan atas adanya kegiatan bengkel kayu yang menimbulkan bunyi kebisingan dan debu-	<p style="text-align: center;">Foto terlampir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tim Pengaduan DPMPPTSP Kota Mataram sudah turun langsung ke lokasi pengaduan bersama pihak Kelurahan Ampenan Selatan, Babinsa dan Kepala Lingkungan setempat dan bertemu langsung 	9 Juni 2023 (SELESAI)

				<p>debu dari kegiatan pemotongan kayu.</p>	<p>dengan pemilik Bengkel kayu CV. Sungai Berlian Jaya.</p> <p>- Dari hasil pertemuan tersebut diketahui bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bengkel kayu CV. Sungai Berlian Jaya sudah memasang peredam suara dan penutup ruangan agar suara bising tidak terdengar dan debu dari kegiatan pemotongan kayu tidak berterbangan keluar, namun peredam suara dan penutup ruangan yang sudah terpasang belum maksimal, untuk peredam suara belum terpasang penuh baru sebagian dan untuk penutup ruangan juga belum penuh, pemilik CV. Sungai Berlian Jaya sudah akan memasang/menambah lapisan peredam. 2. Pemilik bengkel kayu CV. Sungai Berlian Jaya sudah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) dengan kode KBLI : 47528-Perdagangan Eceran Berbagai Macam Material Bangunan dan KBLI : 47591 – Perdagangan Eceran Furnitur. 3. Bengkel kayu CV. Sungai Berlian Jaya hanya memiliki izin perdagangan saja
--	--	--	--	--------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						sedangkan untuk izin produksinya belum ada. 4. Pemilik bengkel kayu CV. Sungai Berlian Jaya bersedia untuk mengurus kelengkapan izin yang belum ada dan bersedia untuk memperbaiki peredam suara dan penutup ruangan yang belum maksimal. Foto Terlampir	
3	Ibu Maryam	-	5 Agustus 2023	Melalui telepon pengaduan DPMPTSP Kota Mataram	Syarat sudah dipenuhi namun izin reklame yang diajukan belum terbit.	<ul style="list-style-type: none"> - Tim Pengaduan dari DPMPTSP Kota Mataram sudah menindaklanjuti dengan mengecek aplikasi SIMREK, dan ternyata izin Reklame yang bersangkutan telah selesai diproses, namun yang bersangkutan terkendala kurang memahami aplikasi dari SIMREK sehingga yang bersangkutan tidak dapat mencetak izinnya. - Tim Pengaduan DPMPTSP Kota Mataram akhirnya membantu untuk mencetak izin reklame tersebut. 	(SELESAI) 5 Agustus 2023
4	Anonim	Hotel Grand Madani Jl. Udayana, Kelurahan Monjok Barat, Kecamatan Selaparang	24 Agustus 2023	Website SP4N LAPOR Mataram	Keberatan terhadap bunyi mesin yang bising milik Hotel Grand Madani	<ul style="list-style-type: none"> - Menindaklanjuti pengaduan warga Kelurahan Monjok Barat melalui SP4N LAPOR dengan nomor #6843061 atas nama : Anonim ,Tentang : Kebisingan Mesin milik Hotel Grand Madani di Jl. Udayana, Kelurahan Monjok Barat, Kecamatan Selaparang, Kota 	(SELESAI) 30 Agustus 2023

Mataram, maka DPMPTSP Kota Mataram, sesuai dengan Surat Perintah Tugas Nomor 800/165/DPMPPTSP/VIII/2023 tanggal 30 Agustus Tahun 2023, telah melakukan koordinasi dengan Kelurahan Monjok Barat pada tanggal 30 Agustus 2023 pada pukul 14.00 WITA.

- Selanjutnya pada pukul 14.30 WITA, bersama dengan Aparatur dari Kelurahan Monjok Barat, dilakukan tinjauan ke lokasi yaitu Hotel Grand Madani yang diterima oleh bapak Hasan selaku penanggung jawab Hotel Grand Madani, tinjauan dilanjutkan kelokasi penempatan mesin sirkulasi air kolam renang yang berdekatan dengan rumah warga yang mengadu. Didapatkan informasi bahwa sekitar 3 bulan lalu warga yang mengadu tersebut telah datang ke hotel Grand Madani untuk menyampaikan keluhannya, dan telah ditindaklanjuti oleh pihak Hotel dengan memasang alat peredam pada mesin tersebut.

5	Bapak Wayan	Jl. Bungkarno Kelurahan Pagutan Timur, Kecamatan Mataram	18 September 2023	Whats App (WA) Pengaduan dan LAPOR Kota Mataram	Keberatan atas dibangunnya Pertamina	<p>- Adapun hasil tinjauan lokasi adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat mesin sirkulasi air kolam renang yang menempel pada dinding belakang hotel Grand Madani yang berbatasan dengan rumah pelapor. 2. Suara mesin sirkulasi air kolam renang relatif kecil, sehingga untuk obyektifitas diperlukan pengukuran tingkat kebisingan oleh Dinas terkait. 3. Kelurahan Monjok Barat akan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan berupa fasilitasi mediasi. <p>- Tim Pengaduan DPMPPTSP Kota Mataram langsung berkoordinasi dengan Kelurahan Pagutan Timur, Kecamatan Mataram, Dinas PUPR Kota Mataram dan Dinas Lingkungan Hidup.</p> <p>- Pada tanggal 22 September 2023 Tim Pengaduan DPMPPTSP Kota Mataram melakukan rapat koordinasi bersama Dinas Lingkungan Hidup Kota Mataram, Dinas PUPR Kota Mataram, Dinas Perhubungan Kota Mataram, Satuan Pol PP Kota Mataram, Kelurahan Pagutan Timur dan Kecamatan Mataram.</p> <p>- Hasil dari rapat koordinasi tersebut yaitu :</p>	SELESAI (22 SEPTEMBER 2023)
---	-------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------	----------------------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

					<p>1. Terdapat rekomendasi dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Mataram berupa Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Mataram Nomor : 503/001/PR-UKL-UPL/DLH/I/2021 Tentang Persetujuan Rekomendasi UKL UPL Rencana Usaha dan/atau Kegiatan Pembangunan dan Operasional SPBU oleh PT. Sinar Anugrah Rinjani di Jl. Bungkarno Kelurahan Pagutan Timur Kecamatan Mataram, Kota Mataram.</p> <p>2. Terdapat rekomendasi dari Dinas PUPR Kota Mataram berupa Surat Keterangan Rencana Kota Nomor : 03931/SKRK/DPUPR/MTR/IX/2019.</p> <p>3. Surat Persetujuan Analisis Dampak Lalulintas Nomor : 551/816/DISHUB/II Tanggal 16 Juni Tahun 2020</p> <p>4. Terbitnya Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Nomor : SK-PBG-527102-23082022-001 Oleh DPMPTSP Kota Mataram.</p> <p>5. Berdasarkan hasil rapat tanggal 22 September 2023 disepakati</p>
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

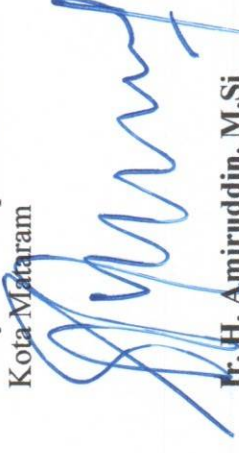
6	Gede Winarta	Jl. Mekarsari 5, Lingkungan Gedur, Kelurahan Abiantubuh Baru, Kecamatan Sandubaya	23 Oktober 2023	Nomer WA Pengaduan dan Surat	Keberatan atas bangunan kos-kosan yang berlantai tiga.	<p>bahwa Kecamatan Mataram, Kelurahan Pagutan Timur dan Kepala Lingkungan akan memfasilitasi pertemuan pelaku usaha SPBU dengan warga/masyarakat Lingkungan setempat.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tim Pengaduan DPMPSTSP Kota Mataram berkoordinasi dengan Kelurahan Abian Tubuh Baru dan Kepala Lingkungan setempat untuk turun langsung ke lokasi pengaduan. (25 Oktober 2023) - Tim Pengaduan DPMPSTSP Kota Mataram bersama Kelurahan Abian Tubuh Baru dan Kepala Lingkungan setempat langsung meninjau lokasi pengaduan.(25 Oktober 2023) - Di lokasi Pengaduan kami bertemu dengan Bpk Komang selaku penanggung jawab bangunan kos – kosan. Dari hasil pertemuan tersebut diketahui bahwa pemilik bangunan kos- kosan belum mengurus izin atau belum memiliki PBG (Persetujuan Bangunan Gedung). Maka dari itu kami menyarankan kepada pemilik bangunan untuk segera mengurus izin terlebih dahulu. (25 Oktober 2023) 	
SELESAI 30 Oktober 2023							

					<ul style="list-style-type: none"> - Tim Pengaduan bersama pihak Kelurahan kemudian bertemu juga dengan pihak pelapor. Dari hasil pertemuan tersebut pihak pelapor menginginkan agar tembok bangunan di lantai 2 yang ada dibelakang agar digeser dan disejajarkan dengan bangunan yang ada dilantai 1. Dari hasil pertemuan tersebut Tim Pengaduan DPMPTSP Kota Mataram akan berkoordinasi dengan Dinas terkait untuk menilai struktur bangunan tersebut. (26 Oktober 2023). - Tim Pengaduan DPMPTSP Kota Mataram kemudian berkoordinasi dengan Dinas PUPR Kota Mataram terkait bangunan kos – kosan tersebut dan sepakat untuk turun ke lokasi pengaduan untuk melihat bangunan kos-kosan tersebut. (27 Oktober 2023) - Pada tanggal 30 Oktober 2023 Tim Pengaduan DPMPTSP Kota Mataram bersama dengan pihak Kelurahan Abian Tubuh Baru, Dinas PUPR Kota Mataram, Kepala Lingkungan Gedur, BABinsa dan pihak pelapor turun ke lokasi pengaduan untuk melihat struktur bangunan tersebut dan sekaligus memediasi antara pihak pelapor dan terlapor.
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>- Dari pertemuan tersebut diketahui bahwa benar bangunan kos – kosan tersebut tidak memiliki PBG dan belum mengurus dokumen kelengkapan PBG di Dinas PUPR Kota Mataram, Bangunan kos-kosan tersebut juga melanggar zonasi hijau dan bangunan kos – kosan tersebut juga membangun melewati batas tanah yang dimiliki.</p> <p>- Dari hasil pertemuan dan mediasi antara pelapor dan terlapor tersebut didapatkan kesepakatan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik bangunan kos- kosan bersedia mengurus kelengkapan izin untuk bisa mengajukan PBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram. 2. Pemilik bangunan kos-kosan bersedia memundurkan tembok yang ada dilantai 2 agar sejajar dengan tembok yang ada dilantai 1 sesuai dengan permintaan pelapor. 3. Pihak terlapor dan pelapor bersedia berdamai dan menandatangani kesepakatan damai setelah tembok bangunan yang ada dilantai 2 di mundurkan sejajar dengan bangunan dilantai 1.
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						4. Berita acara damai atau kesepakatan damai akan dibuat di Kelurahan Abian Tubuh Baru dan ditanda tangani oleh pihak pelapor dan terlapor.	
--	--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Mataram, Januari 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pinu
Kota Mataram

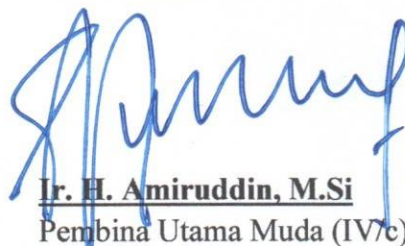


Ir. H. Amiruddin, M.Si
Pembina Utama Muda(IV/c)
Nip. 19651030 199403 1 007

REKAP PENGADUAN TAHUN 2023

NO	Bulan	Sumber Aduan	Hymlah Aduan	Durasi	Keterangan
1	Januari	-	-	-	-
2	Februari	-	-	-	-
3	Maret	-	-	-	-
4	April	-	-	-	-
5	Mei	Mataram.lapor.go.id	1	1 Hari	Selesai
6	Juni	Pengaduan Langsung	1	3 Hari	Selesai
7	Juli	-	-	-	-
8	Agustus	1. Whats App (WA) 2. Website mataram.lapo.go.id	2	7 Hari	Selesai
9	September	Whats App (WA)	1	4 Hari	Selesai
10	Oktober	Whats App	1	1 Hari	Selesai
11	November	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-
Jumlah Pengaduan			6		

Mataram, Januari 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Mataram



Ir. H. Amiruddin, M.Si
Pembina Utama Muda (IV7c)
NIP. 19651030 199403 1 007

FOTO LAMPIRAN PENGADUAN

1. Pengaduan Bangunan Warung Bangkit



2. Pengaduan Kegiatan Bengkel Kayu



3. Bunyi Mesin yang Bising Milik Hotel Grand Madani



4. Keberatan Terkait Bangunan Pertamina



5. Pengaduan Terkait Bangunan Kos – Kosan Lantai 3

