



# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA

## TAHUN 2023

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Yogyakarta

Jalan Kenari No. 56 Yogyakarta 55165  
Telp. (0274) 515865, 515866 Fax. (0274) 555241  
WA. 0812 2570 0612

## **A. LATAR BELAKANG**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan dengan menerima segala kritik, saran dan pengaduan yang disampaikan dari masyarakat. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta juga memberikan keterbukaan informasi bagi masyarakat melalui kanal-kanal yang tersedia. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Pemerintah Kota Yogyakarta telah menerbitkan Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 38 Tahun 2008 tentang pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 79 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dijadikan acuan dan pedoman bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan. Selain itu, juga telah diterbitkannya Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 18.3/KEP/DPMPSTP/2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang menjadi dasar bagi pegawai untuk menerima dan menindaklanjuti setiap laporan/ aduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta termasuk Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

Sehubungan dengan hal tersebut perlu dilakukan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut atas pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta pada Tahun 2023.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 38 Tahun 2008 tentang pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
8. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 79 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

**C. HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

DPMPTSP Kota Yogyakarta telah menerima dan mengelola pengaduan dari masyarakat pada tahun 2023 sebanyak 19 (Sembilan belas) aduan terkait Perizinan dan Non Perizinan, Peirizinan Berusaha dan Mal Pelayanan Publik. Adapun media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan aduan yakni melalui UPIK-JSS, Whats app, Instagram, SP4N – Laporan! dan email. Adapun rincian pengaduan sebagai berikut:

MONITORING TATALAKSANA PROSES PENANGANAN PENGADUAN  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA YOGYAKARTA  
BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2023

NO	TANGGAL	MEDIA ADUAN	PENGADU / PELAPOR	PERIHAL ADUAN	KATEGORI	PENANGANAN PENGADUAN			KETERANGAN	Jangka Waktu Penyelesaian	TINDAK LANJUT ADUAN
						DINAS	LINTAS OPD	PENGADILAN			
1	05-Jan-23	UPIK JSS	KHOFIFAH ERNITA IRAWAN (JSS-09938)	Pelapor melaporkan ada yang membuka angkringan di jalan Brigjen Ktamso tidak berizin, buka 24 jam, Kotor dan bau serta harganya mahal, pernah ditegur dari pihak kelurahan juga namun tidak ditanggapi dengan baik	Izin Usaha	√	√		Laporan sudah diteruskan ke KS PM II untuk ditindaklanjuti dalam pengawasan izin usahanya, serta wilayah dan Satpol PP	4 Hari	KS PM II menjadwalkan cek lokasi sekaligus berkoordinasi dengan wilayah terkait laporan pengaduan tersebut agar terlapor dapat tertib perizinan
2	07-Feb-23	UPIK JSS	FRANCISCA RUDHATIN SUKMA PRABANDARI (JSS-K4302)	Pelapor tidak puas dan merasa mengurus IMB/PBG saat ini lama serta ribet membandingkan dengan Sleman dan Bantul. Merasa tidak jelas dengan proses yang ada	PBG	√	√		Laporan dikoordinasikan dengan Dinas PUPKP selaku pengampu PBG, Pelapor sudah disarankan untuk mengajukan surat ke Dinas PUPKP Kota Yogyakarta	1 Hari	Telah dikoordinasikan dengan dinas PUPKP dan saat ini berkas sudah ditindak lanjuti untuk dijadwalkan cek Lokasi dan proses selanjutnya
3	08-Mar-23	UPIK JSS	KARDO YOSI MARTA SIAGIAN (JSS-A0352)	Membangun tempat usaha tanpa Izin, tidak ada pemberitahuan kepada warga sekitar. Lokasi tepat di sebrang pintu masuk parkir Stasiun Tugu Jalan Jlagran Lor. .	PBG	√	√		Laporan dikoordinasikan dengan Dinas PUPKP selaku pengampu PBG, Pelapor sudah disarankan untuk mengajukan surat ke Dinas PUPKP Kota Yogyakarta	3 Hari	Telah dikoordinasikan dengan dinas PUPKP dan saat ini berkas sudah ditindak lanjuti untuk dijadwalkan cek Lokasi dan proses selanjutnya
4	20-Mar-23	WA CS	NN - 0877 3838 2155	Di RT 12 RW 002 Suryowijayan mantrijeron banyak bangunan liar tak ber IMB yg mengganggu kami penghuni yg telah ber IMB. Ada warung liar yg buka 24 jam, mhn di tertibkan, disita bangkunya dan disuruh menutup dinding warungnya tdk terbuka ributnya sampai ke mana2. Juga ada bangunan bertingkat tanpa IMB yg mengganggu privacy kami dan mengkhawatirkan jika rubuh.	PBG	√	√		Laporan sudah diteruskan ke KS PM II untuk ditindaklanjuti dalam pengawasan izin usahanya, serta wilayah dan Satpol PP	1 Hari	Telah dikoordinasikan dengan dinas PUPKP dan saat ini berkas sudah ditindak lanjuti untuk dijadwalkan cek Lokasi dan proses selanjutnya

5	27-Mar-23	Instagram	dian_ambarwati	Pelapor, melaporkan terkait pelayanan KIA melalui layanan Drive Thru di MPP, bahwa petugas yang melayani dengan nada berbicara yang keras dan sangat tidak profesional, tidak ramah terhadap pelapor serta anaknya, Mohon untuk dapat ditindaklanjuti	MPP	√			Laporan sudah diteruskan kepada KS PM I selaku pengampu MPP untuk ditindak lanjuti dan petugas tersebut dapat dievaluasi	1 Hari	Petugas yang bersangkutan sudah dievaluasi dan memperbaiki kinerjanya
6	29-Mar-23	UPIK JSS	RIMA WAHJUNI (JSS-H7870)	Pelapor melaporkan bahwa mengajukan SLF pada sistem SIMBG.PU.GO.ID namun saat didatangi petugas dari Dinas PUPKP untuk cek lokasi, petugas menyampaikan bahwa, permohonannya 90% akan tertolak karena bangunan yang sudah ada melanggar GSB 3 Meter dan tidak memiliki IMB bangunan sebelumnya, Pelapor juga telah membuat Surat pengaduan resmi kepada Bapak Pj. Walikota untuk hal tersebut dan momohon solusi untuk kasus ini, karena bangunan sudah jadi lama dan tidak tahu aturan terkait tata ruang yang lama.	SLF	√	√		DPMPPTSP, DINPERTARU dan DPUPKP sudah melakukan rapat koordinasi pada 10 April 2023, Pemkot tidak mengenal mekanisme denda seperti yang ada di Kabupaten yang lain untuk pelanggaran-pelanggaran tersebut. Selanjutnya proses SLF yang terdaftar pada simbg.pu.go.id tetap berjalan dan menunggu surat penolakan resmi.	3 Hari	Terkait permasalahan ini akan dikonsultasikan dengan Asisten Perekonomian dan Pembangunan termasuk wacana disentif yang memungkinkan.
7	29-Mar-23	Lapor.go.id	CV. Arjuna Yoda	Pelapor melaporkan bahwa mengajukan PBG Reklame di sistem simbg.pu.go.id, pelapor sudah merasa persyaratan lengkap dan sesuai prosedur namun saat konsultasi di DPUPKP berkas permohonan belum dapat dilanjutkan hal tersebut dikarenakan terkait petunjuk teknis yang dimaksudkan Dinas PUPKP tersebut adalah nantinya Peraturan Walikota yang akan mengatur terkait Izin Reklame termasuk didalamnya PBG Reklame, untuk saat ini Draft Rancangan Peraturan Walikota (RAPERWAL) Kota Yogyakarta tersebut sudah berada di Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI) karena harus disahkan oleh KEMENDAGRI hal ini dikarenakan Kota Yogyakarta dipimpin oleh Pj. Walikota, karena itu segala Draft RAPERWAL harus melalui KEMENDAGRI.	PBG Reklame	√	√		DPMPPTSP berkoordinasi dengan dinas PUPKP terkait permasalahan tersebut, namun DPUPKP belum bisa menindaklanjuti lebih jauh karena masih menunggu regulasi terbaru		Draft PERWAL tersebut saat ini sudah di Bapak Pj. Walikota untuk di TTD dan sudah proses Penomoran sehingga dapat segera diterapkan regulasinya.
8	19-May-23	UPIK JSS	WIDARDI IMAM SANTOSA, SE. (JSS-A0935)	Pelapor menyampaikan ada kegiatan pembangunan di lokasi Jl. Modang No.485, Mantrijeron, Kecamatan Mantrijeron, Kota Yogyakarta, material bangunan tersebut mengganggu lalu lintas terutama di dekat sekolah mengganggu kegiatan antar jemput siswa, mohon dicek apakah ada IMB any atau belum dan ditindak,	PBG	√	√		Petugas telah menyelesaikan laporan. Dengan keterangan : "Selamat siang, baik terima kasih atas aduannya, silahkan dapat di informasikan kepada kami nama pemilik bangunan ataupun lokasi alamat lengkap, agar dapat kami cek di data kami, namun apabila belum ada izinnya bisa dilaporkan ke Satpol PP kemantren setempat terkait adanya kegiatan pembangua belum berizin, sambil kami koordinasikan dengan OPD terkait, Informasi lebih lanjut hubungi WA kami di Nomor 0812 2570 0612,, Terima Kasih"	1 Hari	Belum dapat ditindak lanjuti karena masih menunggu data lebih lengkap terkait objek aduan dari pelapor agar dapat dicek pada data base status bangunan tersebut berizin atau belum

9	31-May-23	UPIK JSS	JSS-S3952	Pelapor mengadukan terkait DPU (Dinas Pekerjaan Umum) kota Yogyakarta belum menerapkan sistem konsultasi / komunikasi / konfirmasi melalui layanan WA (Whatsapp) seperti yang sudah diterapkan di kabupaten-kabupaten lainya di DIY, semoga pemkot Yogyakarta dapat menambahkan layanan WA terutama pada Dinas Pekerjaan Umum (DPU), agar dapat menghemat waktu ketika ada konsultasi-konsultasi ringan yang tidak harus datang ke kantor, terimakasih.	PBG	√	√		Petugas telah menyelesaikan laporan. Dengan keterangan " Terima Kasih sudah menghubungi kami, baik kritik dan saran yang diberikan akan kami teruskan ke OPD terkait dalam hal ini Dinas PUPKP untuk ditindaklanjuti lanjut, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, selanjutnya bisa menghubungi kami melalui WA 081225700612 Terima Kasih.	2 Hari	Sudah petugas tindak lanjut ke pimpinan agar ditindak lanjut ke Dinas PUPKP terkait aduan tersebut
10	03-Jun-23	UPIK JSS	Riko Setyana Kurniawan, A.Md (JSS-A6324)	Pelapor mengadukan di Jl. Asem Gede No.17, Cokrodiningratan, Kecamatan Jetis, Kota Yogyakarta lokasi titik tsb sedang melakukan renovasi. sudah berjalan 2 minggu. bekerja dan bersuara berisik sampai dengan malam hari jam 10 malam. tetangga rumah merasa terganggu istirahat. Kami selaku warga wilayah RT 02 sudah melaporkan dan menegur lewat wa pemilik rumah. dan tidak ada tindak lanjut sampai sekarang. kami warga minta pemerintah melalui petugas yg berwenang MENGHENTIKAN renovasi tsb. dan TIDAK diberikan ijin usaha. karena TIDAK PERNAH SAMA SEKALI LAPOR IJIN KE KETUA RT 02. alias ILEGAL!!.	PBG	√	√		Petugas telah menyelesaikan laporan. Dengan keterangan terima kasih atas laporan yg diberikan, mohon maaf baru membalas, kami mohon info lebih lanjut lokasi usaha dan nama pemilik usahanya nggih agar dapat kami tindak lanjut, laporan ini juga dapat diteruskan kepada Wilayah yakni kelurahan dan kementren serta Satpol PP yg ada di wilayah sehingga dapat cepat dilakukan langkah lebih lanjut, info lebih lanjut bisa menghubungi WA kami di 081225700612 Terima Kasih .	1 Hari	Belum dapat ditindak lanjut karena masih menunggu data lebih lengkap terkait objek aduan dari pelapor agar dapat dicek pada data base status bangunan tersebut berizin atau belum
11	19-Jun-23	UPIK JSS	UMAR RUHAYAT, S.T. (JSS-A8281)	Selamat pagi Bapak Ibu Kepala Dinas Perijinan Kota Jogjakarta Berikut adalah salah satu bangunan yang mohon bisa di cek kembali berkenaan perijinan nya. Informasi di waktu awal, pemilik melalui utusannya melapor ke ketua RT untuk bisa ijin membangun bangunan yang akan di renovasi terbagi menjadi 2 bagian yang di sodorkan gambar yang akan di bangun. Kemudian Bangunan pun tak lama dilanjutkan dengan pelaksanaan pembangunan. Setelah sekian lama bangunan berhenti dan kemudian tiba2 berubah menjadi kost2 dengan banyak kamar yang tidak sama dengan izin yang di sampaikan sebelum nya. Apakah ini karena sistem PBG yang kemudian pihak wilayah (pengurus RT dan RW) tidak bisa mengetahui dan diberitahu akan perubahan mendasar tersebut? atensinya? Apakah dengan banyaknya jumlah kamar dalam satu bangunan bisa dikatakan losmen? Mohon kira pihak Dinas Perijinan Kota Jogjakarta bisa cek kembali berkenaan Bangunan kost tersebut agar warga masyarakat bisa mendapatkan kenyamanan dalam lingkungan disekitarnya Terimakasih atas atensinya.	PBG	√	√		Petugas telah menyelesaikan laporan. Dengan keterangan : "Selamat Pagi, baik mohon dapat diinformasikan detail nama pemilik izin, nama lokasi alamat lengkap kepada kami, agar dapat kami kroscek datanya, Terima kasih Info lebih lanjut WA kami 081225700612"	1 Hari	Belum dapat ditindak lanjut karena masih menunggu data lebih lengkap terkait objek aduan dari pelapor agar dapat dicek pada data base status bangunan tersebut berizin atau belum

12	23-Jun-23	UPIK JSS	DYAH KUSUMO WINAHYU. (JSS-A3568)	Mohon untuk ditinjau ke lokasi terkait dengan ijin .Karena yg punya adl yayaan Al kutab. Dari keterangan yg disampaikan blm mengantongi ijin. Tp kegiatan sdh dimulai . Mohon Satpol PP segera cek ke lokasi dan melaksanakan sesuai aturan yang berlaku. Hal ini spy tdk menimbulkan intoleransi sesama agama dan bisa hidup rukun berdampingan antr agama satu dg yg lainnya( samping kegiatan adl Gereja Kristen Bambu) Demikian laporan kami sebagai warga ,trimakasih atas perhatiannya.	PBG	√	√		Petugas telah menyelesaikan laporan. Dengan keterangan : ""Selamat pagi, Terima kasih atas laporan yang diberikan mohon maaf jika bangunan tersebut belum berizin melainkan baru proses perizinan, silahkan jika belum berizin dapat menghubungi satpol pp wilayah setempat untuk ditindak lanjut, Info lebih lanjut WA kami 0812 2570 0612, Terima kasih""	8 Hari	Diarahkan melaporkan hal tersebut ke Satpol PP dan Wilayah setempat karena bangunan tersebut belum berizin, menjadi kewenangan Satpol PP untuk penindakan
13	28-Jun-23	UPIK JSS	ALBERTUS RUDY HAMONAN GAN SIBURIAN (JSS-Z2968)	Melaporkan ada Pembangunan FoodCourt, Tepatnya 100m Utara Balaikota Yogyakarta,Samping Kampus Hukum Janabadra. Saya penasaran tentang perijinan FoodCourt tersebut...pertanyaan Saya,apakah pendirian FoodCourt harus disertai dengan IMB?atau hanya cukup ijin RT dan RW saja? Saya sebelumnya sudah meninjau Lokasi karena tiap hari Saya lewati,dari segi bangunan jauh dari Kata layak,baik dari segi material,instalasi listrik,pembuangan air dan lain-lain.Saya juga sudah pernah bertanya pada Pemborong FoodCourt tersebut tentang perijinan...namun dikatakan sudah ijin RW setempat,Saya sadar juga jika Pemborong tidak akan tau tentang Perijinan suatu Lokasi. Saya tidak menyerah dan bersama rekan mencoba mencari info dari warga sekitar...dan Saya dapatkan info jika FoodCourt tersebut hanyalah Permainan dari Segelintir Oknum dan Dilindungi Oleh Aparat ...itu info yang Saya dapat dari Warga Sekitar. Kembali ke Soal Perijinan...apakah Pemerintah Kota sudah mengeluarkan Perijinan untuk FoodCourt tersebut?Karena setau Saya jika sudah ada Ijin,maka ijin tersebut akan terpampang di Lokasi Proyek. Ya sebagai gambaran saja,Terkadang untuk Rumah Warga yang didalam Kampung,terkadang dimintai Perijinan Formal dan harus terpampang pada saat Pembangunan.apalagi ini jaraknya Cuma 100m dari Kantor Pemerintahan...apakah sudah memiliki ijin?atau pembiaran?atau bahkan kecolongan. Karena dari segi bangunan menurut Saya membahayakan,baik bagi Pengunjung FoodCourt atau Penyewa..	PBG	√	√		"Selamat pagi, Terima Kasih atas informasi yang telah diberikan, foodcourt juga dapat dimintakan izin bangunannya, mohon maaf jika bangunan tersebut sudah memiliki izin atau PBG ( Persetujuan Bangunan Gedung ) akan kami berikan SK izin serta Banner agar dipasang pada saat proses pembangunan, namun apabila ada proses pembangunan dan belum memiliki izin dapat melaporkan ke Satpol PP guna dilakukan penindakan PERDA yang berlaku. Informasi lebih lanjut WA kami 081225700612 Terima Kasih"	6 Hari	Diarahkan melaporkan hal tersebut ke Satpol PP dan Wilayah setempat karena bangunan tersebut belum berizin, menjadi kewenangan Satpol PP untuk penindakan

14	09 Agustus 2023	EMAIL	agus budiarto <budiarto182@gmail.com>	Menyampaikan bahwa "Proses izin reklame kota Jogja sudah tidak masuk akal susah nya. hanya untuk ukuran 6x2 otomatis harus pakai PBG, PBG ngurusnya bisa berbulan2, belum KKPR juga berbulan2 prosesnya, sedangkan klien butuh proses yg cepat..belum lagi pakai surat sertifikat tanah, sedangkan yg punya sertifikat foto Copy tidak mau/tidak diperbolehkan sama yg punya..itu harus kepiye jalan keluare? klo masih bisa dibenahi tetang izin reklamenya itu, KKPR terutama, lama sekali prosesnya mau lewat jalur resmi aja susah nya minta ampun	KKPR	√	√		Petugas telah menjawab, Terima kasih atas aduan yang disampaikan, akan kami teruskan kepada pimpinan dan Intansi teknis terkait, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Untuk semua proses perizinan dijalankan sesuai alur dan regulasi yang berlaku. Informasi lebih lanjut dapat menghubungi WA CS kami 0812 2570 0612.	1 Hari	Telah disampiakn kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan OPD teknis terkait
15	11-Aug-23	UPIK JSS	NOVITA SARI,SE (JSS-O5639)	Mengadukan izin usaha Playon cafe polusi suara, "Setiap hari masih menyelenggarakan polusi suara, apakah akan ada tindak lanjut yang lebih.Polusi suara Playon cafe Jl Prawirotaman no 3"	Keramaian	√	√		Petugas telah menjawab "Selamat Siang, baik Terima kasih atas laporannya akan segaera kami tindak lanjuti dengan pihak terkait, Info lebih lanjut hubungi WA kami 081225700612, Terima Kasih"	4 Hari	Telah dilakukan pemanggilan pada pihak pemilik usaha dan akan memperbaiki sistem suara yang dimiliki saat ini serta berkoordinasi dengan wilayah terkait
16	18-Sep-23	UPIK JSS	Andiyani Tyas Utami (JSS-A2711)	Pelapor menyampaikan bahwa " uuntuk fasilitas ruang rapat berupa kursi di R.Arjuna Dinjin Lantai 3. Mbok kursinya diganti yg bagus. Karena kursinya sdh kempes busanya, dan pada bunyi krenget <sup>2</sup> berisik mengganggu konsentrasi..	Fasilitas	V			Petugas telah menjawab "Selamat pagi., mohon maaf atas ketidaknyamanannya, baik akan kami koordinasikan dengan pihak terkait serta evaluasi dan sesuaikan fasilitas yang ada Terima Kasih"	7 Hari	Telah disampaikan ke pihak Sub Bag umum dan kepegawain DPMP TSP untuk memperbarui fasiltias yang ada demi kenyamanan bersama
17	30-Sep-23	UPIK JSS	YURNALIS (JSS-AB2383)	Masyarakat bertanya terkait ijin pemindahan taman.	Prosedur perizinan pemindahan Taman	V			Petugas telah menjawab : Selamat pagi, baik silahkan bisa mengajukan permohonan izin pemindahan Taman di JSS pada menu perizinan sektor lingkungan hidup, info lebih lanjut bisa menghubungi kami di WA 081225700612, Terimakasih .	2 Hari	Telah menghubungi CS dan diarahkan mengajukan proses izin sesuai prosedur
18	05-Oct-23	UPIK JSS	FX. SUNARYAN A (JSS-V8640)	Pelapor menyampaikan bahwa, "Sungguh sungguh terlalu sekarang SOP tidak laku berlaku untuk perizinan urus imb/pbg/slf 9 bulan baru jadi ternyata pemohon yg lain smpe 1 thn lbh jg blm jadi...sekarang ruwet bundet lama susah...aduhhh kalau ini trs dibiarkan bgmn image pelayanan publik kota yogyakarta.. Ini tdk terjd pd sy saja tp byk pemohon yg skrng merasa jengah hal tersebut.."	PBG	V	V		Petugas telah menjawab : Selamat Pagi, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, baik laporan ini akan kami tindak lanjut dengan Instansi Teknis terkait dalam hal ini Dinas PUPKP selaku pengampu Teknis PBG/SLF, Info lebih lanjut dapat menghubungi 0274 515865 ext 270 atau WA 0812-2894-4669 Terima kasih..	4 Hari	Berkoordinasi dengan DPUPKP terkait prosedur dan aduan PBG dari masyarakat

19	08-Dec-23	UPIK JSS	YAN DWI RU	Pelapor menyampaikan "ijin pemasangan apk sudah dari selasa masuk sampai hari ini blm respon notifikasi apapun.. kalo boleh tahu mengurus perijinan ini butuh waktu berapa minggu atau berapa bulan biar bisa selesai.?"	Izin Reklame (APK)	V			Petugas telah menjawab : Selamat siang, silahkan akses menggunakan Laptop atau PC nggih karena mohon maaf apabila melalui HP tidak semua tampilan muncul, permohonan sudah ditanggapi kurang dari 1 jam setelah pendaftaran ( alur terlampir ) silahkan lakukan revisi sesuai catatan admin tsb, pada form nama-nama jalan silahkan dituliskan secara jelas, Info lebih lanjut dapat menghubungi No WA cs kami di No 0812 2570 0612, Terima kasih.	1 Hari	Petugas langsung berkoordinasi dengan verifikator untuk segera memproses izin yang bersangkutan setelah dilakukan perbaikan
----	-----------	-------------	------------	--	-----------------------	---	--	--	--	--------	---

Berdasarkan tabel rincian pengaduan diatas dapat tersaji dalam melalui grafik sebagai berikut:

#### LAPORAN PENGADUAN BERDASARKAN JENIS MEDIA

##### TAHUN 2023

JENIS MEDIA	TRIWULAN I	TRIWULAN II	TRIWULAN III	TRIWULAN IV	TOTAL
Datang/ Kotak Pengaduan	0	0	0	0	0
UPIK-JSS	4	6	2	3	15
WA CS	1	0	0	0	1
INSTAGRAM	1	0	0	0	1
SURAT	0	0	0	0	0
SP4N LAPOR	1	0	0	0	1
EMAIL	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>					<b>19</b>

#### LAPORAN PENGADUAN BERDASARKAN JENIS PENGADUAN

##### TAHUN 2023

JENIS MEDIA	TRIWULAN I	TRIWULAN II	TRIWULAN III	TRIWULAN IV	TOTAL
Perizinan dan Non Perizinan	5	6	1	3	15
Perizinan Berusaha	1	0	0	0	1
Mal Pelayanan Publik	1	0	1	0	2
Lainnya	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>					<b>19</b>

#### **D. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN**

Penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang masuk dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta. Seluruh jajaran berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada pemohon/masyarakat. Pelayanan yang diberikan dengan memberikan respon secara cepat dan tepat atas permintaan informasi dan/atau pengaduan yang masuk dalam kanal pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta, baik melalui surat, kotak pengaduan, sosial media (Instagram, facebook), website, Whats app, *Jogja Smart Service* melalui UPIK serta SP4N Laporan!

#### **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan selama tahun 2023 menunjukkan adanya pengaduan masuk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta sebanyak 19 (sembilan) aduan dan telah ditindaklanjuti dengan penanganan permasalahan yang dilaporkan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta terus berupaya memberikan layanan terbaik dan prima kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat memberikan respon positif atas pelayanan yang telah diberikan.

Yogyakarta, 08 Januari 2024  
Penata Perizinan Ahli Madya  
Kelompok Substansi PTSP I



Nur Sigit Edi Putranta, S.I.P  
NIP. 19681216 199603 1 003