



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

LAPORAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TAHUN 2021



[dpmptspkaltaraprov](#)



[DpmPtsp/kalimantan Utara](#)



<http://www.dpmptsp.kaltaraprov.go.id>



bpmdptprov.kaltara@gmail.com



dpmptspkaltara

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

KATA ENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara Periode Januari sampai dengan Desember 2021.

Bahwa Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam rangka memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai Jumlah Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara Periode Januari s/d Desember 2021, yang masuk melalui Saluran Pengaduan yang ada saat ini. Dan sebagai bentuk Penyaluran Aspirasi Masyarakat akan layanan yang diterima dan juga sebagai bahan Evaluasi Perbaikan atas layanan yang diberikan di periode bulan Januari s/d Desember tahun 2021.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Tanjung Selor, Desember 2021
PLT. KEPALA DINAS,



RISDIANTO, S.Pi, M.Si
NIP. 19720509 199703 1 008

DAFTAR ISI

Bab I Pendahuluan

Latar Belakang..... 1

Landasan Hukum..... 2

Maksud dan Tujuan 3

Bab II Kegiatan Yang Dilaksanakan

Tim Pelaksana 4

Waktu Pelaksana 4

Media Pengaduan..... 4

Objek Pengaduan 4

Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat..... 5

Bab III Hasil Yang Dicapai

Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat 6

Bab IV Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan..... 9

Saran 9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah telah memperluas kewenangan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahannya. Apalagi setelah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) yang menyangkut penataan kembali pada sistem pelayanan dan regulasi yang sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global di semua lini baik dari Kementerian/Lembaga sampai dengan Pemerintah Kabupaten/Kota. Hal ini berdampak pada peningkatan tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam hal penyediaan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat, khususnya dibidang administrasi perizinan dan non perizinan didukung dengan penyesuaian regulasi dan rekomendasi teknis dari OPD terkait. Pelayanan yang lebih baik dari aparat pemerintah daerah setempat secara langsung maupun tidak langsung, akan memberikan kepercayaan masyarakat dan pada akhirnya masyarakat juga akan memberikan kontribusi positif kepada pemerintah. Harapan ini tentu saja tidak berlebihan mengingat sumber-sumber pendapatan berasal dari masyarakat itu sendiri.

Sejauh ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih dirasakan belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan langsung maupun melalui media elektronik (telpon,whatsapp, sms gateway, email dan website). Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan segera akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah, yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya penyelenggara pelayanan publik.

Kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan pelayanan publik merupakan salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat ini. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi yang memasuki tahun ke dua puluh dua, ternyata belum mengalami perubahan yang

signifikan seperti apa yang diharapkan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan dan memojokkan instansi penyelenggara publik masih lamban dalam hal pemberian pelayanan publik.

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik, merupakan akibat dari kurangnya sosialisasi dan informasi ke masyarakat, baik melalui media elektronik maupun media massa sehingga masyarakat berani dan mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran, dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan yang ada saat ini. Apalagi dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) yang sejak diberlakukannya tanggal 9 Juli 2018 hampir sebagian Layanan Perizinan Usaha dan Perizinan Operasional/Komersil melalui Online Single Submission (OSS), sehingga penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi, konsultasi maupun pengaduan khususnya untuk pengaduan prioritas terkait Gratifikasi dan Pungutan Liar dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara.

Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat, pelaku usaha, dan pengguna layanan dari semua stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat khususnya untuk Pengaduan Layanan Perizinan, dan juga pengaduan prioritas terkait gratifikasi dan pungutan liar yang mungkin saja terjadi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara.

1.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Pelaksana Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara Nomor 800/001.c/DPMPTSP.IV/II/2021 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2021

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan Monitoring dan Evaluasi terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara adalah untuk memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan perizinan yang masuk dan pengaduan prioritas gratifikasi dan pungutan liar serta tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara dan juga dalam mendukung Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara .
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan perizinan serta pengaduan prioritas yang perlu ditindak lanjuti segera dan perlu perbaikan layanan pengaduan kepada masyarakat kedepannya selama bulan berjalan.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1 Tim Pelaksanaan

Tim Pelaksana Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat/Pelaku usaha terhadap Penyelenggaraan Pelayanan perizinan dan non perizinan masuk dalam Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, berdasarkan Keputusan Pelaksana Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara Nomor 800/001.c/DPMPTSP.IV/II/2021 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2021.

2.2 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara, terhitung mulai bulan Januari s/d Desember 2021, sebagai upaya untuk mengakomodir semua Laporan Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti baik yang menyangkut permasalahan yang berkaitan dengan Proses Penerbitan Izin, Kinerja pelayanan perizinan sampai dengan pengaduan yang terkait dengan Gratifikasi dan Pungutan Liar yang terjadi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara. Adapun hasil tindaklanjut dari setiap Laporan Pengaduan yang masuk melalui Media Pengaduan yang ada disesuaikan dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.3 Media Pengaduan

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara yaitu melalui media telpon, Whatsapp, email, website, facebook, kotak pengaduan atau datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara dengan mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan fotocopy KTP diri pemohon.

2.4. Obyek Pengaduan

Adapun yang sering menjadi obyek pengaduan atau keluhan yang biasa disampaikan oleh pelaku usaha atau masyarakat, terkait beberapa hal antara lain.

1. Keterlambatan proses perizinan (dalam hal pertimbangan teknis);
2. Kesalahan internal pemohon;
3. Kelengkapan persyaratan yang harus dilengkapi pemohon; dan
4. Wewenang instansi pemberian izin.
5. Pemahaman dalam penggunaan Sistem OSS RBA

2.5 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya menjadi tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Secara umum, layanan pengaduan perizinan yang masuk dan ditindaklanjuti selama bulan Januari s/d Desember 2021 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

BAB III

HASIL YANG DICAPAI

3.1 Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring Pengaduan yang masuk pada bulan Januari s/d Desember terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara, sesuai Tabel matrik terlampir :

Pada tahun 2021 periode bulan Januari s/d Desember, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara, telah menerima 6 (Enam) aduan dan konsultasi yang masuk melalui 2 (dua) Media Pengaduan dari 7 (tujuh) Media Pengaduan yang tersedia terkait Proses Penerbitan Izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Dari 6 (Enam) aduan dan konsultasi yang masuk terkait proses penerbitan Izin dan non perizinan, adalah sebagai berikut :

1. H. Achmad Sensus, Direktur CV. Mitra Pratama melalui kanal whatsapp ke Kasi Penanganan Pengaduan, berkonsultasi tentang izin pemanfaatan air tanah yang akan berakhir. Izin yang bersangkutan yang hampir selesai di bulan April 2021 akan diperpanjang, H. Achmad telah menyampaikan perpanjangan ke meja Front Office (FO) namun berkas dikembalikan dikarenakan berkas tersebut belum lengkap. Dari hasil konsultasi dengan Kasi Pengaduan , pemohon pengaduan wajib melampirkan berkas yang harus dilengkapi agar proses perpanjangan izin yang dimaksud bisa segera diproses. Adapun berkas yang harus dilengkapi adalah sebagai berikut:

- 1) Laporan pengambilan air tanah selama 6 bulan terakhir; dan
- 2) Laporan pembuatan sumur imbuhan

Permasalahan ini sudah dikonfirmasi ke Pemohon dan selama ini saudara H.achmad belum melengkapi berkas sehingga proses izin belm bisa diproses kembali. Sebagai tindak lanjut Kepada Bapak H. Achmad Sensus telah diberikan penjelasan dan akhirnya beliau sudah melengkapi berkas sehingga proses izin bisa diproses kembali. Sebagai bahan tambahan untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha untuk melakukan proses izin dan melengkapi berkas, kami memberikan contoh/ format laporan yang dimaksud.

2. IR. Helmi, Konsultasi ke Kasi Penanganan Pengaduan melalui telepon mengenai Galian C, Pemohon menanyakan prosedur dan tindak lanjut terkait izin galian C yang telah dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Pemohon menanyakan tentang kewajiban laporan yang akan dilaksanakan dalam pelaksanaan selama pertambangan berjalan. Setelah berkonsultasi dengan bidang perizinan, maka dapat disampaikan kepada pemohon bahwa Laporan Rencana Kerja Anggaran Biaya mak 60 hari setelah terbit ijin disampaikan ke BKPM RI dan ditembuskan kepada Dinas ESDM Provinsi Kalimantan Utara.
3. Uteng Nurhayat, PT.Adindo Hutani Lestari, aduan tentang Izin Lingkungan PT. Adindo Hutani Lestari, sudah selesai tapi belum diserahkan oleh PTSP Provinsi Kaltara dengan alasan yang tidak jelas. Hal tersebut telah ditindak lanjuti dengan melibatkan langsung Plt. Kepala DPMPTSP Prov.Kaltara dan Plt. Kepala DLH (sebagai Dinas dari Tim Teknis terkait yang menangani hal tersebut) sehingga mencapai kesepakatan dan penyelesaian masalah dengan PT. Adindo Hutani Lestari.
4. Yuri, Koordinasi masalah Izin SIPA (Surat Izin Pengambilan Air Tanah), ditembuskan kepada Dinas ESDM Kalimantan Utara terkait izin yang beda sumur. Hal tersebut telah ditindak lanjuti, dengan melakukan rapat kecil di ruang konsultasi ruang pelayanan PTSP Prov.kaltara antar bidang perizinan yang menangani hal tersebut dengan perwakilan dari Dinas ESDM Kaltara.
5. Eka Apriansyah, CV. Setujuh Jaya Raya, aduan yang diajukan adalah sebagai berikut:
 - 1) CV. Setujuh Jaya Raya / Abu bakar selaku pemilik sah lokasi yang di klaim CV.Jaya Timber ingin mengajukan Izin IUPIHHK, jadi terkendala karena sudah terbit izin a.n CV. Jaya Timber
 - 2) CV.Setuju Jaya Raya sudah dan telah selesai mengajukan pengaduan pencabutan izin (IMB, APPL, Izin Lokasi) a.n Timber Jaya (dan di cabut) di Tarakan
 - 3) CV. Setujuh Jaya Raya akan mengajukan izin IUPIHHK jadi terkendala karena di dalam lokasi kami ada pihak kedua yaitu CV. Timber Jaya dan karena sudah menunggu terlalu lama, CV. Setujuh Jaya Raya meminta pihak PTSP Prov.Kaltara bertindak tegas kepada CV. Jaya Timber agar mencabut izin mereka agar CV. Setujuh Jaya Raya bisa melanjutkan perizinan IUPIHHK. Aduan tersebut telah ditindak lanjuti, dengan mengarahkan pihak CV. Setujuh Jaya Raya untuk berkoordinasi kembali dengan CV.Jaya Timber agar masalah dapat diselesaikan bersama dengan melaporkan kembali hal tersebut ke DPMPTSP Kota Tarakan, sebagai yang

mempunyai kewenangan dalam proses pembuatan izin tersebut dari pertama.

- 4) Wantoro, PT. Prima Bahagia Permai Sejati (PPS), Permohonan untuk mendapatkan informasi terkait status PT. PPS saat ini dan pemberitahuan adanya kewajiban yang belum dipenuhi dalam jual beli saham PT.PPS. Hal tersebut Telah ditindak lanjuti, dengan adanya pemberian informasi mengenai status PT. PRIMA PERMAI SEJATI (PPS) dari Bidang Dalwas DPMPTSP Prov.Kaltara yang menangani hal tersebut.

Terhadap 6 (enam) pengaduan masyarakat diatas, semua telah ditindaklanjuti sesuai dengan lampiran tabel Matriks Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Provinsi Kalimantan Utara tahun 2021. Laporan pengaduan masyarakat yang masuk segera ditindaklanjuti oleh tim penanganan pengaduan agar kedepannya penyelenggara pelayanan publik semakin baik dan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, yaitu masyarakat puas dengan layanan yang diterima dan semakin mengerti bahwa setiap proses penerbitan izin pasti ada konsekuensi yang harus diterima masyarakat, sebagai warga Negara yang baik dan taat pada aturan dan ketentuan yang berlaku. Layanan informasi perlu ditingkatkan terus agar masyarakat sadar dan mengerti bahwa setiap usaha atau kegiatan yang dilakukan wajib dilengkapi dengan Izin Resmi yang diterbitkan oleh Aplikasi OSS melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara agar usaha tersebut dinyatakan resmi sesuai ketentuan yang berlaku.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil monitoring mengenai penanganan pengaduan masyarakat selama bulan Januari s/d Desember 2021 ditemui adanya aduan dan konsultasi yang masuk sebanyak 6 (Enam) aduan dan konsultasi masyarakat, yang masuk melalui media pengaduan yang ada, terkait dengan Proses Penerbitan Izin dan Kinerja Layanan serta sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP perlu menyediakan sarana Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang berfungsi untuk menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan oleh orang-perorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan di Kalimantan Utara sebagai pengguna layanan perizinan dan non perizinan serta informasi penanaman modal di DPMPTSP Prov.Kaltara yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang berlaku di DPMPTSP. Penanganan pengaduan masyarakat tersebut perlu dikelola dengan baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan melalui saluran pengaduan yang ditangani oleh tim pengaduan masyarakat yang bertanggungjawab menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat.

DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara menyediakan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat melalui *desk* layanan pengaduan, kotak pengaduan, email: *kajianpengaduan2018@gmail.com*, telp/faximile nomor +625522029748, melalui website *www.dpmptsp.kaltaraprov.go.id* serta melalui jejaring social *facebook* dan *Instagram*.

4.2 Saran

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi dan sinkronisasi yang baik antar bidang kajian kebijakan dan pengaduan layanan perizinan dan non dan Bidang Penyelenggaraan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara serta Dinas Teknis yang terkait dengan pelayanan perizinan.

Agar pelayanan penanganan pengaduan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan dan tepat waktu, diharapkan adanya penambahan sumber daya manusia (SDM) dan dukungan pagu dana yang mencukupi dari Pemerintah Daerah agar Tim penanganan pengaduan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Kalimantan utara dapat melakukan monitoring dan evaluasi serta kegiatan sosialisasi berkelanjutan terhadap masyarakat/pelaku usaha yang bermasalah dengan perizinan dan non perizinan yang dilakukan.

Lampiran:

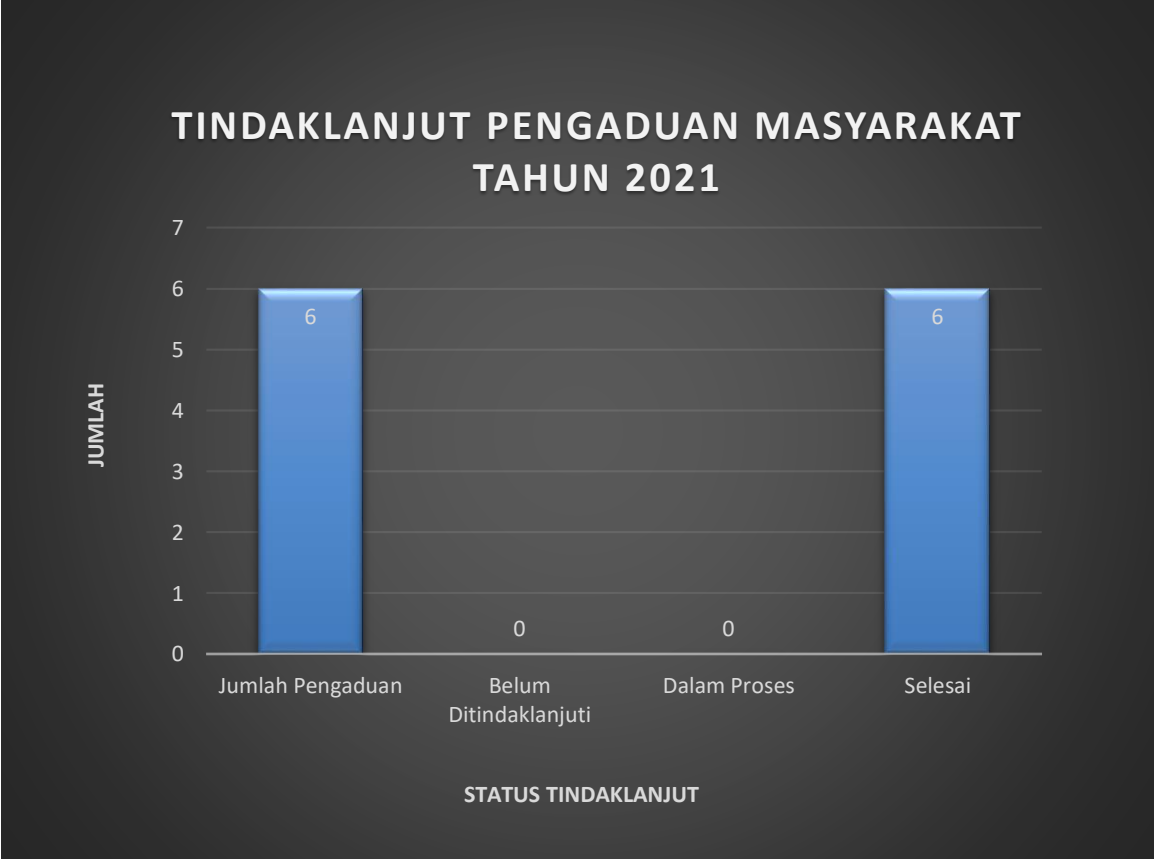
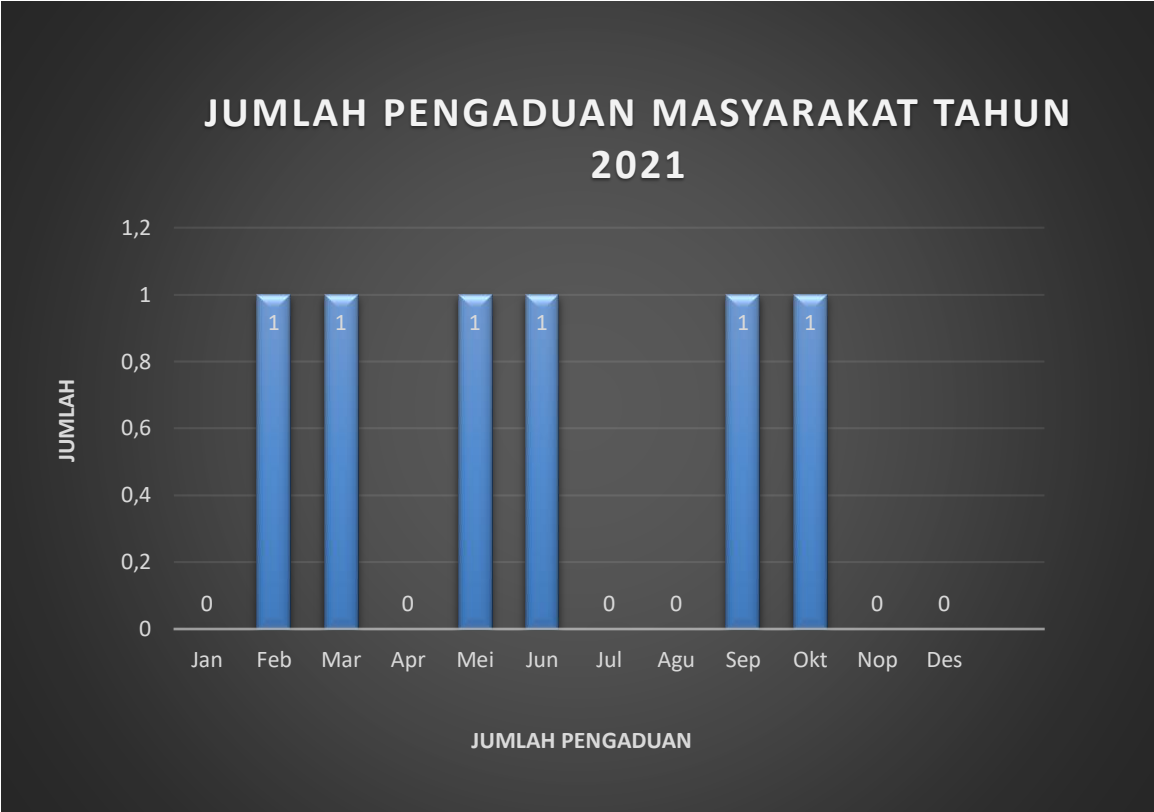
**MATRIKS PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI
PROVINSI KALIMANTAN UTARA
2021**

No .	Nama Pengadu	Permasalahan / Jenis Pengaduan	Masa Penyelesaian	Waktu Masuk Pengaduan	Ket
1.	H. Achmad.S (Direktur CV.Mitra Pratama)	6. Permasalahan izin pemanfaatan air tanah. Izin yang bersangkutan yang hampir selesai di bulan April 2021 akan diperpanjang, H. Achmad telah menyampaikan perpanjangan ke meja FO namun berkas dikembalikan dikarenakan berkas tersebut belum lengkap. Dari hasil konsultasi dengan Kasi Pengaduan , pemohon pengaduan wajib melampirkan berkas yang harus dilengkapi agar proses perpanjangan izin yang dimaksud bisa segera diproses. Adapun berkas yang harus dilengkapi adalah sebagai berikut: - Laporan pengambilan air tanah selama 6 bulan terakhir; dan - Laporan pembuatan sumur imbuhan. 2. Permasalahan ini sudah dikonfirmasi ke Pemohon dan selama ini saudara H.achmad belum melengkapi berkas sehingga proses izin belum bisa diproses kembali.	10 Menit	8 Februari 2021 via <i>Whatsapp</i>	Telah ditindak lanjuti, pemohon sudah melengkapi berkas sehingga proses izin bisa diproses kembali Sebagai bahan tambahan untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha untuk melakukan proses izin dan melengkapi berkas, kami memberikan contoh/ format laporan yang dimaksud.

2.	IR. Helmi	Konsultasi tentang galian C. Pemohon menanyakan prosedur dan tindak lanjut terkait izin galian C yang telah dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Pemohon menanyakan tentang kewajiban laporan yang akan dilaksanakan dalam pelaksanaan selama pertambangan berjalan.	10 Menit	7 Mar 2021 Pukul 16.28	Telah ditindak lanjuti, Setelah berkonsultasi dengan bidang perizinan, maka dapat disampaikan kepada pemohon bahwa Laporan Rencana Kerja Anggaran Biaya mak 60 hari setelah terbit ijin disampaikan ke BKPM RI dan ditembuskan kepada Dinas ESDM Kalimantan Utara.
3.	Uteng Nurhayat	Izin Lingkungan PT. Adindo Hutani Lestari, sudah selesai tapi belum diserahkan oleh PTSP Provinsi Kaltara dengan alasan yang tidak jelas	5 Hari	24 Mei 2021 Pukul 08.30 Wita	Telah ditindak lanjuti dengan melibatkan langsung Plt. Kepala DPMPTSP Prov.Kaltara dan Plt. Kepala DLH (sebagai Dinas dari Tim Teknis terkait yang menangani hal tersebut) sehingga mencapai kesepakatan dan penyelesaian masalah dengan PT. Adindo Hutani Lestari
4.	Yuri	Koordinasi masalah Izin SIPA (Surat Izin Pengambilan Air Tanah), ditembuskan kepada Dinas ESDM Kalimantan Utara terkait izin yang beda sumur.	1 Jam 5 Menit	30 Juni 2021 Pukul 10.00	Telah ditindak lanjuti, dengan melakukan rapat kecil di ruang konsultasi ruang pelayanan PTSP Prov.kaltara antar bidang perizinan yang menangani hal tersebut dengan perwakilan dari Dinas ESDM Kaltara
5.	Eka Apriansyah, CV.Setujuh Jaya Raya	1. CV. Setujuh Jaya Raya / Abu bakar selaku pemilik sah lokasi yang di klaim CV.Jaya Timber ingin mengajukan Izin		27 Sep 2021 Pukul 10.42	Telah ditindak lanjuti, dengan mengarahkan pihak CV. Setujuh Jaya Raya untuk berkoordinasi kembali dengan

		IUPIHHK, jadi terkendala karena sudah terbit izin a.n CV. Jaya Timber 2. CV.Setuju Jaya Raya sudah dan telah selesai mengajukan pengaduan pencabutan izin (IMB, APPL, Izin Lokasi) a.n Timber Jaya (dan di cabut) di Tarakan 3. CV. Setujuh Jaya Raya akan mengajukan izin IUPIHHK jadi terkendala karena di dalam lokasi kami ada pihak kedua yaitu CV. Timber Jaya dan karena sudah menunggu terlalu lama, CV. Setujuh Jaya Raya meminta pihak PTSP Prov.Kaltara bertindak tegas kepada CV. Jaya Timber agar mencabut izin mereka agar CV. Setujuh Jaya Raya bisa melanjutkan perizinan IUPIHHK			CV.Jaya Timber agar masalah dapat diselesaikan bersama dengan melaporkan kembali hal tersebut ke DPMPTSP Kota Tarakan, sebagai yang mempunyai kewenangan dalam proses pembuatan izin tersebut dari pertama
6.	WANTORO, PT. Prima Bahagia Permai Sejati (PPS)	Permohonan untuk mendapatkan informasi terkait status PT. PPS saat ini dan pemberitahuan adanya kewajiban yang belum dipenuhi dalam jual beli saham PT.PPS		21 Okt 2021 Pukul 12.30	Telah ditindak lanjuti, dengan adanya pemberian informasi mengenai status PT. PRIMA PERMAI SEJATI (PPS) dari Bidang Dalwas DPMPTSP Prov.Kaltara yang menangani hal tersebut

Grafik Pengaduan Masyarakat



DOKUMENTASI PELAYANAN PENANGANAN PEGNADUA

