



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN UTARA



Bidang Kajian Kebijakan dan Pengaduan Layanan
Perizinan dan Nonperizinan

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

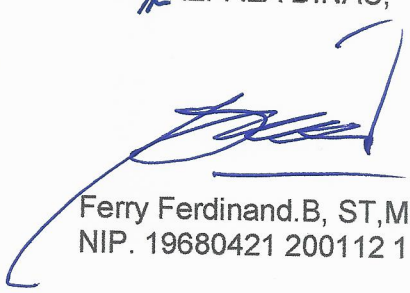
Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara tahun 2023.

Bahwa Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan dokumen implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Untuk mendapatkan gambaran secara komprehensif mengenai Jumlah Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti Bidang Kajian Kebijakan dan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara tahun 2023, yang masuk melalui mekanisme Pengaduan langsung dan tidak langsung.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik 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 2023

KEPALA DINAS,



Ferry Ferdinand.B, ST,MT
NIP. 19680421 200112 1 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara tahun 2023.

Bahwa Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan dokumen implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Untuk mendapatkan gambaran secara komprehensif mengenai Jumlah Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti Bidang Kajian Kebijakan dan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara tahun 2023, yang masuk melalui mekanisme Pengaduan langsung dan tidak langsung.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik 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 2023
KEPALA DINAS,

Ir. Ferry Ferdinand.B, ST,MT
NIP. 19680421 200112 1 002

DAFTAR ISI

Bab I PENDAHULUAN

Latar Belakang	1
Maksud Dan Tujuan	1
Dasar Hukum Kelembagaan dan Pelaksanaan Pelayanan	1

Bab II MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Tim Pelaksana	3
Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan	3
Kewajiban Pengelola Pengaduan	3
Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.....	4

Bab III HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

5

Bab IV PENUTUP

6

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara dalam upaya pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara sebagai Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan perizinan, terus melaksanakan terobosan dalam meningkatkan pelayanan, keseriusan ini ditunjukkan dengan pengembangan aplikasi Sistem Perizinan Online Kalimantan Utara (PESONA) sehingga memudahkan masyarakat dalam memproses izinnya.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dibutuhkan peran serta masyarakat dalam berkontribusi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat sehingga pelaksanaan dapat lebih meningkatkan kinerjanya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud disusun laporan penanganan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai wujud pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Tim Penanganan Pengaduann Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan utara dalam melayani masyarakat yang mengalami kendala/hambatan saat melakukan proses layanan perizinan dan non perizinan.

Adapun tujuan penyusunan pengelolaan penanganan pengaduan pelayanan publik ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan pelayanan publik yang dilakukan oleh Tim pengelolaan pengaduan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindaklanjut pengaduan.

1.3 Dasar Hukum Kelembagaan dan Pelaksanaan Pelayanan

DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam memproses permohonan penerbitan surat izin atau rekomendasi di dukung dengan peraturan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 03 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara Nomor 900/676/DPMPTSP.IV/2023 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara Tahun Anggaran 2023.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

2.1 Tim Pelaksana

Tim pelaksana pengelolaan penanganan pengaduan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Pelaksana Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara Nomor : 900/676/DPMPTSP.IV/2023 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2023.

2.2 Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan

Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Informasi yang disampaikan, baik perorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Provinsi Kalimantan utara yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai.

Adapun bentuk pengaduan perizinan dan non perizinan merupakan penyampaian aduan atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung adalah masyarakat atau pelaku usaha datang langsung ke pusat informasi dan pengaduan (*Helpdesk*) yang tersedia pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara menyampaikan langsung keluhan, hambatan dan ketidakpuasan saat melakukan kepengurusan perizinan dan non perizinan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, baik secara lisan atau dengan mengisi form pengaduan.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung adalah pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat atau pelaku usaha melalui Kotak Pengaduan atau media elektronik seperti : Telepon, SMS, Whatsapp, Website dan email dan lainnya.

2.3 Kewajiban Pengelola Pengaduan

Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta

menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan. Adapun pengelola wajib memberikan pengaduan dengan:

- a. Empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan
- b. Cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya
- c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- d. Memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani
- e. Mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan
- f. Memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

2.4 Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelaolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengelola penanganan pengaduan pelayanan publik wajib melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kalimantan Utara telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pemohon Izin. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kalimantan Utara telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pemohon izin, serta mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pemohon izin.

Laporan pengaduan yang disampaikan oleh pemohon izin akan kami tindaklanjuti secepat mungkin dengan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan pencatatan serta memberi tanggapan kepada pengadu. Jika pengaduan disampaikan terkait dengan pertimbangan teknis (Pertek) yang menjadi wewenang OPD teknis, penyaluran pengaduan akan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Adapun berbagai macam pengaduan yang diadukan oleh pemohon izin di tahun 2023 dengan masing-masing sektor dan sudah ditindaklanjuti pada form tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi kalimantan utara tahun 2023

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari tahun 2023 s.d. bulan Desember tahun 2023, antara lain :

1. Masih banyaknya pemohon izin yang belum paham terhadap Teknologi Informasi;
2. Hasil telaah Substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP
3. Masih banyaknya laporan yang dikelola oleh masing-masing OPD Teknis dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain:

1. Melakukan pendampingan dan berbantuan terkait Teknologi Informasi
2. Melakukan pelayanan jemput bola kepada masyarakat;
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan Perizinan dan Non Perizinan ke Kabupaten / Kota lain
4. Terus melakukan monitoring berkala untuk mendisiplinkan penyampaian informasi berkala dan informasi lain guna mendukung keterbukaan informasi ke masyarakat

Laporan pengaduan pelayanan publik 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

PENUTUP

Dari hasil monitoring penanganan pengaduan pelayanan publik selama tahun 2023 ditemui adanya aduan dan konsultasi pelayanan publik yang masuk sebanyak 37 (tiga puluh tujuh) pengaduan langsung dan tidak langsung. dimana media pengaduan yang digunakan Email, WhatsApp dan Form Pengaduan yang tersedia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara.

Penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta Front Office yang sudah mendapat pelatihan/bimtek Exelent Service. Informasi pengaduan (Help Desk) yang memuat nomor telepon dan lain-lain bagi masyarakat sebagai pelaku usaha dipublikasikan melalui media website, Instagram dan Facebook. Hal ini dilakukan untuk membuka ruang publik pengaduan bagi masyarakat sehingga mudah menyampaikan kendala dan hambatan dalam melakukan proses perizinan dan non perizinan.

Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan publik ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan oleh tim pengelolaan pengaduan ditahun depan.

**DOKUMENTASI LAYANAN PENANGANAN PEGADUAN
PELAYANAN PUBLIK**

Mekanisme Pengaduan Langsung
dengan mengisi Form Pengaduan



@<https://dpmptsp.kaltaraprov.go.id/>

Rapat Penyelesaian Penanganan
Pengaduan Pelayanan Publik



@<https://dpmptsp.kaltaraprov.go.id/>

FORM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT
BULAN JANUARI S/D SEPTEMBER DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2023

NO	NAMA PELAPOR / PELAKU USAHA & NAMA PERUSAHAAN	TANGGAL PENGADUAN / KONSULTASI	MEDIA	LOKASI/JENIS USAHA	PERMASALAHAN	TANGGAPAN TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	MIFWAN (SUCOFINDO)	5 Januari 2023 Pukul. 14.58 PM	WhatsApp	Tarakan	Saat ini sedang melakukan kegiatan pendirian bangunan gedung & salah satu persyaratannya yaitu pengurusan IMB, pihak Sucofindo mendapat advice terkait pengurusan IMB berada dibawah wewenang DPMP TSP Prov.Kaltara, mohon Info apa saja untuk kelengkapan persyaratan IMB	DPMP TSP Prov.Kaltara memberikan informasi ke pihak Sucofindo bahwa permohonan diajukan melalui sistem OSS-RBA dengan kewenangan penerbitan dari DPMP TSP Kab/Kota	Konsultasi Telah ditindaklanjuti via WhatsApp tanggal 5 Januari 2023 Pukul 15.15 PM
2.	FIRLY MAIYANG SARIWATI DEWI (Greenpeace Indonesia)	06 Februari 2023 Pukul. 09.46 wita	SP4N LAPORI	Tarakan	Permohonan Informasi Dan Data Publik Terkait Penjelasan Dan Salinan Dokumen Sebagai Kelengkapan Dalam Melakukan Kegiatan Usaha PT. Phoenix Resources International	Terkait permohonan informasi dan data publik serta penjelasan dan Salinan dokumen kegiatan usaha PT. Phoenix Resources International, akan kami diskusikan terlebih dahulu dengan perusahaan yang bersangkutan, agar nantinya dalam memberikan jawaban dan penyampaian data kepada saudara tidak terjadi miss komunikasi	Dari SP4N-LAPORI Pemprov Kaltara baru mendisposisikan ke Admin DPMP TSP pada hari minggu, 26 Maret 2023 Pukul 15.20 PM Dan Telah ditindaklanjuti pada hari Kamis, 30 Maret 2023 pukul 09.30 AM

3.	AMRAN ALTHAF. A (SMA MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL)	8 Februari 2023 Pukul. 11.03 AM	WhatsApp	Tarakan	Terkait persyaratan perpanjangan Surat Izin Operasional	Setelah dikonsultasikan bersama Dinas Teknis, untuk permohonan perpanjangan sekolah bisa diajukan permohonan pendirian dan operasional (baru), karena aturan yang dipakai sekarang surat pendirian dengan izin operasional jadi satu kesatuan	Konsultasi T elah ditindaklanjuti via WhatsApp tanggal 10 Februari 2023 Pukul 08.27 AM
4.	ARININGSIH (Arte Cathering)	12 Februari 2023 Pukul. 12.20 AM	WhatsApp	Tanjung Selor	Mohon bantuan DPMPTSP Prov. Kaltara menelusuri verifikasi perusahaan Arte Cathering terkait verifikasi dari Dinas Pariwisata (Nlb.0403220000959)	Setelah dilakukan pengecekan terdapat kekurangan dokumen SPP yang belum di upload Pelaku usaha melalui OSS agar segera dilengkapi dan setelahnya menunggu verifikasi dari Dinas Pariwisata Prov.Kaltara	Telah ditindaklanjuti pada hari Senin tanggal 13 Februari 2023 Pukul 08.25 AM
5.	DHIMAS (CV. Duta Nusa Technical, Perusahaan Galian C)	8 Maret 2023 Pukul. 15.27 PM	WhatsApp	Tanjung Selor	Mohon info izin untuk tahap pengurusan UKL-UPL, karena arahan teknis dari Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Prov.Kaltara agar melalui DPMPTSP Prov.Kaltara	Setelah mendapat arahan teknis dari DLH Prov.Kaltara perihal permohonan arahan kajian lingkungan rencana kegiatan penyelidikan eksplorasi, maka selanjutnya permohonan melalui sistem OSS namun tetap berkas permohonan berproses manual ke DPMPTSP Prov.Kaltara	Konsultasi telah ditindaklanjuti pada tanggal 9 Maret 2023, pukul.10.59 AM

6.	ANTI (PT. Mitra Kartika Sejati)	28 April 2023 Pukul. 10.34 AM	WhatsApp	Tarakan	Konsultasi tentang Syarat penggunaan genset 500 Kva	Permohonan diajukan secara online melalui sistem online single submission (OSS) & tahapan untuk mengetahui apa saja yang harus di upload di OSS untuk pengajuan izin genset,yaitu: 1. Masuk Akun OSS 2. Pilih menu Perizinan Berusaha untuk menunjang kegiatan usaha (PB UMKU), kemudian masuk sub menu permohonan baru, pilih KBLI yang terkait izin usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan sendiri, setelah itu akan muncul dokumen / persyaratan yang diperlukan	Konsultasi telah ditindaklanjuti via WhatsApp pada tanggal 28 April 2023, Pukul. 11.20 AM
7.	ADAM ICHSAN	4 Mei 2023 Pukul.09.49 Wita	Telepon	Tarakan	Surat Permohonan perihal Permohonan Rekomendasi Pemasukan Ternak Sapi yang diajukan tanggal 17 April 2023 belum keluar surat rekomendasi dari DPMPTSP Prov.Kaltara	DPMPTSP Prov Kaltara mengirimkan surat pemberitahuan mengembalikan berkas untuk dilengkapi kepada Bapak Adam Ichsan (berdasarkan surat kepala dinas pertanian dan ketahanan pangan Prov.Kaltara no.54/660/DKP-IV tanggal 04 Mei 2023, perihal Pertimbangan Teknis Permohonan Pemasukan Bibit	Telah ditindaklanjuti pada hari Kamis tanggal 4 Mei 2023 Pukul. 14.52 Wita

					Sapi atas nama Adam Ichsan). Disampaikan bahwa permohonan Bapak Adam Ichsan belum dapat diproses lebih lanjut karena hal-hal sebagai berikut: 1. Terdapat ketidaksesuaian sumber ternak pada surat persetujuan pemasukan ternak/hewan yang dikeluarkan oleh Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Tarakan dengan surat keterangan kesehatan hewan (SKKH) yang dikeluarkan oleh Dinas Pertanian Dan Pangan Kabupaten Polewali Mandar 2. Persyaratan Teknis pemasukan ternak sapi potong ke Kalimantan Utara adalah ternak sapi yang sudah divaksin. Namun berdasarkan SKKH yang dilampirkan disebutkan bahwa 75 ekor ternak yang akan dikirim terdapat 38 ekor sapi yang belum divaksin 3. Sebelum penerbitan rekomendasi pemasukan dipertukan penilaian analisa risiko terhadap sapi yang akan dilalulintaskan	
--	--	--	--	--	---	--

8.	ILHAM	4 Mei 2023 Pukul 11.25 Wita	WhatsApp	Tarakan	Surat permohonan perihal permohonan pemasangan bibit sapi dari bulan april 2023 kenapa belum diproses atau ditindaklanjuti oleh DPMPTSP Prov.Kaltara	DPMPTSP Prov Kaltara mengirimin surat pemberitahuan mengembalikan berkas untuk dilengkapi kepada Bapak Ilham (Berdasarkan surat Kepala Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Provinsi Kalimantan Utara Nomor: 524/602/DKP-IV tanggal 4 Mei 2023 perihal pertimbangan teknis permohonan pemasangan bibit sapi atas nama Ilham). Disampaikan bahwa permohonan Bapak Ilham belum dapat diproses lebih lanjut karena hal-hal sebagai berikut: 1. Persyaratan teknis pemasangan ternak sapi potong ke Kalimantan Utara adalah ternak sapi yang sudah divaksin. Namun berdasarkan SKKH yang dilampirkan disebutkan bahwa dari 30 ekor ternak yang akan dikirim terdapat 24 ekor sapi yang belum divaksin 2. Sebelum penerbitan rekomendasi pemasangan diperlukan penilaian analisa risiko terhadap sapi yang akan dilalulintaskan	Telah ditindaklanjuti pada hari kamis tanggal 4 Mei 2023, Pukul 14.53 Wita
----	-------	--------------------------------	----------	---------	--	--	--

9.	DEVI ZAHRA (PT. MITRABARA)	10 Mei 2023 Pukul. 13.39 PM	WhatsApp	Malinau	Konsultasi tentang bagaimana sistem perizinan pengiriman sapi dari luar provinsi?	Mengirimkan persyaratannya melalui WA berupa form rekomendasi pemasukan atau pengeluaran temak antar provinsi dengan keterangan poin 8 nanti pihak DPMPTSP Provinsi akan bermohon bersamaan dengan permohonan yang nantinya PT. Mitrabara ajukan. Poin 8 yaitu menyampaikan laporan distribusi pemasukan produk pangan asal hewan sebelumnya (untuk yang sudah pernah mengajukan)	Konsultasi sudah ditindaklanjuti pada tanggal 10 Mei 2023 Pukul. 14.35 PM
10.	ENCIK WELIYADI (PT. Bahtera Mitra Sakti)	17 Mei 2023 Pukul.08.14 AM	WhatsApp	Tanjung Selor	PT. Bahtera Mitra Sakti (PT. BMS) akan membuka usaha pertambangan pasir sungai di Bulungan, pihak PT. BMS sudah mengajukan ke DPMPTSP Prov Kaltara tanggal 9 Mei 2023 lalu permohonan pemeriksaan draft dokumen UKL-UPL kegiatan eksplorasi tambang pasir sungai, setelah pihak PT. BMS mengajukan ke DPMPTSP Prov. Kaltara maka nanti pihak DPMPTSP akan bersurat ke Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Prov. Kaltara untuk ditindaklanjuti penjadwalan rapat pemeriksaan dokumen UKL-UPL, mohon untuk bantu follow up surat permohonan PT. BMS tersebut serta mohon petunjuk & arahan selanjutnya	Setelah pihak DPMPTSP Prov. Kaltara berkomunikasi dengan pihak Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Prov. Kaltara, ada kekurangan berkas NPWP Kaltara oleh pihak PT. BMS, namun sambil menunggu kelengkapan berkas (NPWP Kaltara), pihak DPMPTSP Prov. Kaltara mengeluarkan pengumuman permohonan persetujuan lingkungan PT. BMS dan dikirimkan file PDF nya via WA bapak Encik Weliyadi dengan permintaan agar pengumuman tersebut diumumkan di media cetak / elektronik, dan jika sudah dimohon PT. BMS untuk konfirmasi ke DPMPTSP Prov. Kaltara	Sudah ditindaklanjuti pada tanggal 17 Mei 2023 Pukul. 08.18 AM – 12.12 PM via WhatsApp

11.	PURWADI	4 Juni 2023 Pukul. 10.55 AM	WhatsApp	-	Berkonsultasi tentang bagaimana alur permohonan rekomendasi pemasukan ternak kambing ke Prov.Kaltara	Untuk alur permohonan mengajukan permohonan analisis risiko dahulu ke Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Prov.Kaltara, sembari melengkapi persyaratan administrasinya	Konsultasi sudah ditindaklanjuti pada tanggal 5 Juni 2023 Pukul. 08.28 AM
12.	ENDANG (PT.Sarana Bandar Indrotading, Pelnimart Cab.Tarakan)	15 Juni 2023 Pukul. 10.19 AM	WhatsApp	Tarakan	Sering mengalami keterlambatan dalam pengurusan rekomendasi pemasukan produk pangan asal hewan di DPMPPTSP Prov.Kaltara dengan keterangan masih menunggu persetujuan atasan	Bagian Back Office DPMPPTSP Prov.Kaltara segera membantu mengingatkan atasan agar memberikan persetujuan rekomendasi pemasukan produk pangan asal hewan PT.Sarana Bandar Indrotading, Pelnimart Cab. Tarakan (PT.SBI) dan pada tanggal 16 Juni 2023 Pukul 09.11 AM pihak DPMPPTSP Prov.Kaltara sudah bisa mengirimkan file surat rekomendasi PT.SBI yang sudah di approve atau mendapat persetujuan atasan melalui WhatsApp (Bidang Perizinan). Selanjutnya PT.SBI dapat mengambil surat asli rekomendasi ke gerai perizinan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan, karena PT.SBI berada di Kota Tarakan	Sudah ditindaklanjuti pada tanggal 16 Juni 2023, Pukul 09.11 AM
13.	MUHAMMAD MUKMIN ALFATIR (PT.Dachan Mustika Aurora)	17 Juni 2023 Pukul. 10.35 AM	WhatsApp	Tarakan	Konsultasi mengenai izin dermaga lewat OSS untuk kepentingan perusahaan dengan kegiatan usaha pengolahan perikanan udang beku	Pihak DPMPPTSP Prov.Kaltara menyarankan untuk berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan Prov.Kaltara mengenai Dermaga yang pihak PT. Dachan Mustika Aurora (PT.DMA) tanyakan, karena Dinas Perhubungan Prov.Kaltara	Karena tanggal 17 Juni 2023 adalah hari sabtu, maka konsultasi telah ditindaklanjuti via WhatsApp pada hari Senin tanggal

					adalah dinas teknis terkait . Lalu untuk pengajuan melalui OSS nanti bisa dibantu oleh Help Desk OSS DPMPTSP Prov.Kaltara	19 Juni 2023 Pukul 10.43 AM – 15.10 PM
14.	MARSIDAH	21 Juni 2023 Pukul. 10.01 AM	Whatsapp	-	Berkonsultasi tentang persyaratan pembuatan ijin jasa pengurusan transportasi (JPT)	Konsultasi telah ditindaklanjuti pada tanggal 21 Juni 2023 pukul 11.11 AM
15.	TOPAN (PT.Midi Utama Indonesia, Tarakan)	23 Juni 2023 Pukul 08.54 AM	Whatsapp	Tarakan	Menanyakan perihal pengajuan permohonan surat rekomendasi pemasukan produk pangan asal hewan dari PT.Midi Utama Indonesia, Tarakan (Aftanidi) yang dari tanggal 7 Juni 2023 sudah masuk tapi sampai dengan saat ini belum jadi juga	Telah ditindaklanjuti via WhatsApp pada tanggal 23 Juni 2023, pukul 14.16 AM dan diselesaikan pada tanggal 27 Juni 2023 Pukul 09.49 AM
					Pihak DPMPTSP Prov.Kaltara memberi tanggapan bahwa rekomendasi pemasukan produk pangan asal hewan yang diajukan oleh PT.Midi Utama Indonesia Cab.Tarakan masih menunggu persetujuan atasan, setelah dibantu oleh Back office untuk mengingatkan atasan kembali untuk approve atau memberikan persetujuan rekomendasi tersebut, di tanggal 27 Juni 2023 pihak DPMPTSP Prov.Kaltara melalui gerai perizinan yang berada di MPP Kota Tarakan, sudah bisa menyerahkan surat rekomendasi untuk PT. Midi Utama Indonesia, Tarakan (Aftanidi) dengan permohonan maaf atas keterlambatan proses yang sudah terjadi.	

16.	AMI (PT. Siemsa Nunukan Indonesia)	5 Juli 2023 Pukul. 12.37 PM	WhatsApp	Nunukan	Mohon arahan saat ini sedang menunggu verifikasi untuk sertifikat standar di sistem OSS	DPMPTSP Prov.Kaltara meminta Nomor Induk Berusaha (NIB) PT. Siemsa Nunukan Indonesia (PT.SNI) untuk memudahkan proses pengecekan, setelah di cek proses perizinannya sudah berjalan dan masih menunggu approve / persetujuan atasan di sistem OSS. Setelah diproses ke atasan maka selanjutnya adalah proses upload di sistem OSS pada tanggal 11 Juli 2023, setelah selesai maka sertifikat standar PT.SNI sudah bisa dicek di sistem OSS	Telah ditindaklanjuti pada tanggal 5 Juli 2023 pukul 14.03 PM via WhatsApp dan proses selesai di tanggal 11 Juli 2023 Pukul 14.55 PM
17.	ARSAKIANO (CV. Setuju Jaya Raya)	10 Juli 2023 Pukul. 14.35 PM	WhatsApp	Tarakan	Dari tanggal 4 Juli 2023 sudah melakukan proses izin berusaha penyampaian proposal teknis dan setelah dikonfirmasi ke DPMPTSP Prov.Kaltara pada tanggal 5 Juli 2023 diminta menunggu untuk persetujuan tapi sampai tanggal 10 Juli 2023 masih belum mendapat persetujuan dari pihak DPMPTSP Prov.Kaltara	Pihak DPMPTSP Prov.Kaltara meminta maaf atas keterlambatan yang terjadi dan pada tanggal 11 Juli 2023 Pukul 14.55 PM diinfokan melalui WhatsApp ke saudara Arsakiano bahwa baru dilakukan persetujuan oleh atasan dan setelah di upload ke sistem OSS, izin berusaha penyampaian proposal teknis CV. Setuju Jaya Raya sudah bisa dicek di akun OSS	Telah ditindaklanjuti via WhatsApp pada tanggal 10 Juli dan proses selesai di tanggal 11 Juli pukul. 14.55 PM
18.	FAUZIAH (MCD-INDO)	12 Juli 2023 Pukul. 12.43 PM	WhatsApp	Tarakan	Konsultasi tentang: -SLHS Restoran -PAH (Pemasukan Asal Hewan)	-Untuk permohonan SLHS Restoran melalui sistem OSS -PAH (Pemasukan Asal Hewan) pengajuannya ke DPMPTSP Prov.Kaltara dengan mengirimkan formulir rekomendasi pemasukan / pengeluaran produk pangan asal hewan (dagang)	Telah ditindaklanjuti via WhatsApp pada tanggal 12 Juli 2023 Pukul 12.43 PM

19.	ZAINUDDIN	18 Juli 2023 Pukul. 13.05 AM	WhatsApp	Tarakan	Rekomendasi pemasukan/pengeluaran temak antar provinsi (sapi 150 ekor) yang permohonannya bertanggal 26 Juni 2023 namun belum diterima balasan oleh saudara Zainuddin sampai dengan tanggal 18 Juli 2023	Keterlambatan terjadi karena sampai dengan tanggal tersebut masih belum ada balasan dari dinas teknis terkait (Dinas Pertanian & Ketahanan Pangan) dan setelah 2 minggu di dinas teknis, DPMPTSP Prov.Kaltara baru menerima persetujuan teknis (PERTEK) per tanggal 17 Juli 2023. Setelah itu menunggu di approve persetujuan atasan untuk terbitnya surat rekomendasi, hal tersebut sudah diinfokan kepada saudara Zainuddin melalui WA dan pihak DPMPTSP Prov.Kaltara sudah meminta maaf atas keterlambatan tersebut. Pada tanggal 20 Juli 2023 Pukul 07.47 AM soft file surat rekomendasi pemasukan / pengeluaran temak antar povinsi (sapi 150 ekor) saudara Zainuddin yang sudah mendapat persetujuan atasan dikirimkan melalui WA bidang perizinan	Telah ditindaklanjuti pada tanggal 18 Juli 2023 dan diselesaikan pada tanggal 20 Juli 2023 Pukul 07.47 AM
20.	NURJADIN	20 Juli 2023 Pukul. 08.04 AM	WhatsApp	Tarakan	Konsultasi soal Analisis Risiko pada surat permohonan pemasukan temak (kambing 30 ekor), karena pada permohonan sebelumnya sudah ada hasil analisis risikonya, apa diperlukan lagi tiap bermohon?	Beda pemohon, beda analisis risikonya, pihak DPMPTSP Prov Kaltara mengarahkan Bapak Nurjadin untuk koordinasi dengan dinas teknisnya saja, karena dinas pertanian & ketahanan pangan Kaltara menyampaikan ke DPMPTSP Kaltara untuk analisis risiko hanya berlaku untuk perorangan / tiap pemohon bukan atas nama daerah	Telah ditindaklanjuti pada tanggal 20 Juli 2023, Pukul. 08.18 AM

21.	ISNANI NUR AFIDA	20 Juli 2023 Pukul. 08.44 AM	WhatsApp	Tarakan	Sejak Desember 2022 mengajukan perpanjangan SIPA namun sampai sekarang belum keluar, mohon diberikan solusi seperti apa agar segera terbit izin perpanjangan SIPA nya	Pihak DPMP TSP Prov.Kaltara meminta NIB Ibu Isnani untuk dilakukan pengecekan terlebih dahulu, setelah dilakukan pengecekan di sistem OSS perpanjangan SIPA yang Ibu Isnani ajukan adalah menjadi kewenangan pemerintah pusat. Untuk lebih jelasnya disarankan untuk berkonsultasi dengan dinas teknis terkait (Dinas ESDM Prov.Kaltara) sebelum melakukan pengurusan ke pusat	Telah selesai ditindaklanjuti via WhasApp Bidang Pengaduan pada tanggal 21 Juli 2023 pukul 08.40 AM
22.	INDRA (PT.Pangan Bumi Borneo)	31 Juli 2023 Pukul. 07.56 AM	WhatsApp	Tarakan	Sudah seminggu belum selesai surat rekomendasi pemasukan produk pangan asal hewan PT.Pangan Bumi Borneo, mohon dibantu karena sudah kebingungan kapal minggu lalu	Surat rekomendasi masih menunggu approve atasan di sistem, setelah diingatkan kembali oleh back office bidang perizinan, surat rekomendasi PT.Pangan Bumi Borneo sudah selesai di approve atasan pada tanggal 31 Juli 2023, pukul 11.31 AM dan dikirimkan melalui WA oleh petugas gerai perizinan di MPP Kota Tarakan. Pihak PT. Pangan Bumi Borneo meminta file PDF nya saja terlebih dahulu via WA karena masih berada di luar Kota Tarakan	Telah selesai ditindaklanjuti via WhatsApp (WA) pada tanggal 31 Juli 2023 pukul 11.31 AM
23.	ASRIN R SALEH	31 Juli 2023 Pukul. 09.37 AM – 15.56 PM	WhatsApp	Tarakan	Setelah surat Pertek (Persetujuan Teknis) keluar dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Prov.Kaltara tanggal 27 Juli 2023, namun sampai dengan tanggal 31 Juli 2023 surat rekomendasi pemasukan ternak antar provinsi a.n Asrin R Saleh masih belum selesai di	Pihak DPMP TSP Prov.Kaltara melalui Bidang Pengaduan menindaklanjuti permasalahan dengan membantu mengingatkan atasan untuk segera mendisposisi surat pertek yang masuk, setelah didisposisi maka surat rekomendasi di upload di sistem untuk kemudian di proses	Telah ditindaklanjuti via WA pada tanggal 09.45 AM – 15.54 PM dan diselesaikan pada tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 07.31 AM

				proses oleh DPMPTSP Prov.Kaltara dengan keterangan masih menunggu disposisi dan approve atasan di sistem, mohon bantuan untuk segera mengapprove surat rekomendasi a.n Asrin R Saleh mengingat surat rekomendasi tersebut diminta untuk segera di masukkan ke karantina Gorontalo karena kapal sudah masuk di pelabuhan gorontalo	approval oleh pejabat eselon 4, eselon 3 dan eselon 2. Setelah semua proses selesai, Surat Rekomendasi memasukkan temak antar provinsi a.n Asrin R Saleh sudah bisa diambil dengan petugas di Gerai Perizinan yang berada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan pada tanggal 1 Agustus 2023, Info pengambilan disampaikan oleh petugas Back Office Bidang Perizinan melalui WA pada pukul 07.31 AM		
24.	NURJADIN	31 Juli 2023 Pukul. 10.53 AM	WhasApp	Tarakan	Surat Rekomendasi memasukkan temak antar provinsi a.n Nurjadin yang telah diberikan tanda terima berkas pendaftarannya oleh pihak DPMPTSP Prov.Kaltara tanggal 25 Juli 2023 sampai tanggal 31 Juli 2023 belum juga selesai, mohon info kapan bisa selesai proses pembuatan surat rekomendasi tersebut dari DPMPTSP Prov.Kaltara	Setelah di follow up ke back office bidang perizinan, surat pertimbangan teknis (Pertek) permohonan surat rekomendasi memasukkan temak antar provinsi a.n Nurjadin masih menunggu disposisi atasan. Bidang Pengaduan membantu mengingatkan atasan untuk segera mendisposisi pertek untuk kemudian di proses penguploadan ke sistem agar bisa segera di lakukan approval oleh pejabat eselon 4,3 dan 2. Setelah semua proses selesai, surat rekomendasi memasukkan temak antar provinsi a.n Nurjadin dikirimkan oleh back office bidang perizinan file PDFnya melalui WA pada tanggal 1 Agustus 2023 pukul 07.40 AM	Telah ditindaklanjuti melalui WhatsApp (WA) tanggal 31 Juli 2023 pukul 11.11 AM – 15.53 PM dan selesai pada tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 07.40 AM

25.	FREDY PURWANTO PAMUNGKAS (PT. Pangan Nusantara Jaya)	1 Agustus 2023 Pukul. 10.46 AM	WhatsApp	Tarakan	Surat Permohonan Rekomendasi Pemasukan/Pengeluaran Produk Pangan Asal Hewan (Daging) dari/ke Prov.Kaltara yang diajukan a.n Fredy Purwanto Pamungkas (PT. Pangan Nusantara Jaya) dan sudah mendapat tanda terima berkas pendaftaran tanggal 17 Juli 2023 serta sudah mendapat surat persetujuan teknis dari dinas teknis tanggal 24 Juli 2023, tapi sampai dengan tanggal 1 Agustus 2023 surat rekomendasi tersebut belum terbit dari DPMP TSP Prov.Kaltara, mohon bisa dibantu mengingat pentingnya surat tersebut sebagai syarat PT. Pangan Nusantara Jaya untuk mendatangkan beberapa item daging guna membantu stabilitas harga daging di pasarannya terutama untuk daging ayam.	Bidang Pengaduan menindaklanjuti dengan menanyakan ke Bidang Perizinan sudah sampai mana proses surat permohonan rekomendasi pemasukan/pengeluaran produk pangan asal hewan (daging) dari/ke Prov.Kaltara yang diajukan a.n Fredy Purwanto Pamungkas (PT. Pangan Nusantara Jaya), Informasi dari back office bidang perizinan surat rekomendasi PT. Pangan Nusantara Jaya terkendala untuk terbit karena masih menunggu approval di sistem dari atasan, setelah dibantu mengingatkan beberapa kali, surat rekomendasi akhirnya selesai diapproval di sistem oleh atasan dan pada tanggal 18 Agustus 2023, surat rekomendasi PT. Pangan Nusantara Jaya sudah bisa diambil di MPP (gerai perizinan Prov) Kota Tarakan. Informasi pengambilan surat rekomendasi diinfokan melalui WhatsApp dan disampaikan juga permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi.	Pengaduan telah selesai ditindaklanjuti terakhir tanggal 18 Agustus 2023 pukul. 07. 24 AM untuk informasi pengambilan Surat Rekomendasi PT. Pangan Nusantara Jaya)
26.	ABD.HAFID HAMID	2 Agustus 2023 Pukul. 09.46 AM	WhatsApp	Tanjung Selor	Permohonan Rekomendasi pemasukan termak a.n Abd.Hafid Hamid masuk di DPMP TSP Prov.Kaltara tanggal 28 Juli 2023 namun sampai dengan tanggal 2 agustus 2023 belum keluar surat rekomendasinya.	Bidang Pengaduan menindaklanjuti dengan menanyakan ke Bidang Perizinan sudah sampai mana proses surat permohonan rekomendasi pemasukan termak antar provinsi a.n Abd.Hafid Hamid.	Telah ditindaklanjuti melalui WhatsApp (WA) bidang pengaduan pada tanggal 2 Agustus 2023 Pukul.09.51

				Berhubung kapalnya sudah mau berangkat tanggal 2 agustus 2023 malam di pelabuhan parepare Sulsel dan masih mau mengurus rekomendasi pengeluaran di Sulsel, karena kalau tidak berangkat malam ini harus menunggu 1 minggu lagi ke depan. Diharapkan bisa dibantu untuk bisa selesai secepatnya hari ini.	Informasi dari back office bidang perizinan, bahwa dari tanggal 28 Juli 2023 – 31 Juli 2023 sudah diinfokan ke Bapak Abd.Hafid Hamid melalui WA Bid.Perizinan bahwa surat Peretujuan Teknis (Pertek) dari dinas teknis (dinas pertanian dan ketahanan pangan prov.kaltara) belum diserahkan ke DPMP TSP Prov.Kaltara. Surat Pertek baru diterima DPMP TSP Prov.Kaltara dari dinas teknis pada hari Rabu tanggal 2 Agustus 2023 pukul 07.26 AM. Setelah Pertek diterima, bagian back office langsung memproses penguplodan di sistem, namun harus menunggu lagi proses approve oleh pejabat eselon 4,3 dan 2. Karena saat ini atasan sedang dinas luar, maka ada sedikit kendala dalam proses approve, Bapak Abd.Hafid Hamid harus menunggu lebih lama sampai di approve atasan kami yang sedang berada di luar kota. Bidang Pengaduan membantu mengingatkan atasan untuk segera mengapprove permohonan bapak Abd.Hafid Hamid, dan seteah di approve, walaupun sudah lewat dari jam kerja, surat rekomendasi pemasukan ternak antar provinsi a.n Abd.Hafid Hamid bisa diserahkan ke Bapak Abd.Hafid	AM – 15.27 PM, dan diselesaikan pada tanggal 2 Agustus 2023 Pukul 18.15 PM
--	--	--	--	---	---	---

					Hamid di tanggal 2 Agustus 2023. Pukul 18.15 PM dengan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi.	
27.	ISNANI NUR AFRIDA	2 Agustus 2023 Pukul. 11.47 AM	WhatsApp	Tarakan	Mohon penjelasan tentang surat pernyataan usaha mikro dengan modal usaha tidak lebih dari 5 milyar, bagaimana maksudnya	Konsultasi ditanggapi melalui WA/Telah selesai ditanggapi pada tanggal 2 Agustus 2023, pukul 15.09 PM
					otomatis nanti skala usahanya menjadi menengah atau besar. Aturannya memang seperti itu untuk pengajuan skala usaha mikro atau kecil, modalnya tidak boleh lebih dari 5 Milyar.	
28.	USMAN (PT CHAROEN POKPHAND JAYA FARM)	2 Agustus 2023 Pukul. 10.32 AM	WhatsApp	Tarakan	Konsultasi Ingin mengurus surat rekom ijin masuk HE (telur) dari Pasuruan ke Tarakan. Telur yang ditetaskan di Tarakan, untuk ijin pengeluaran sudah ada dan persetujuan pemasukan dari TK 2 Tarakan juga sudah ada, mohon arahannya.	Telah ditanggapi melalui WhatsApp pada tanggal 2 Agustus 2023, pukul 10.35 AM-11.36 AM
29.	EKO PRASETYO (APINDO KALTARA)	3 Agustus 2023 Pukul. 11.31 AM	WhatsApp	Tarakan	Bertanya terkait registrasi akun, karena ada permintaan SK terakhir Kemenhukumkam sedangkan PDAM Cuma punya Perda pendirian, apakah nomor Perda pendirian saja yang dimasukkan atau bagaimana, mohon petunjuk lebih lanjut	Konsultasi telah ditanggapi pada tanggal 3 Agustus 2023 Pukul. 11.34 AM melalui WhatsApp

30.	FREDY PURWANTO PAMUNGKAS (PT. Pangan Nusantara Jaya)	06 September 2023 Pukul 09.54 AM	WhatsApp	Tarakan	Surat Permohonan Rekomendasi Pemakuan / Pengeluaran Produk Pangan Asal Hewan (Daging) dari /ke Prov.Kaltara dari PT. Pangan Nusantara Jaya per tanggal 18 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 06 September 2023 masih belum selesai dengan alasan masih menunggu tanda tangan atasan, mohon dibantu follow up	Petugas loket pengaduan segera membantu follow up ke Kepala Bidang Pengaduan, setelah dilakukan pengecekan ke bagian back office sebagai petugas yang melakukan pengecekan disistem aplikasi pesona, terdapat informasi bahwa Pertimbangan Teknis dari Dinas Pertanian masuk ke DPMPTSP Prov.Kaltara tanggal 23 September 2023, dan diproses oleh bagian back office pada tanggal 24 September 2023 untuk kemudian surat rekomendasi harus melalui approve dari pejabat setara esselon IV, esselon III lalu kemudian esselon II. Setelah pengaduan masuk, Kepala Bidang segera membantu follow up keatasan untuk melakukan proses approve surat rekomendasi tersebut, dan pada tanggal 07 September 2023 Pukul 13.00 surat rekomendasi PT.PNJ sudah selesai di approve oleh atasan dan diproses untuk kemudian diserahkan ke PT.PNJ.	Telah ditanggapi pada tanggal 06 September 2023 melalui WhatsApp, dan diselesaikan pada tanggal 07 September Pukul 14.00 PM
31.	RIF	26 September 2023 Pukul.08.58 AM	WhatsApp 081254966368	-	Konsultasi tentang OSS dimana OSS perusahaan tempatnya bekerja memiliki 2 NIB yang berbeda, bagaimana cara memperbaiki hal tersebut?	Petugas Back Office memberikan jawaban melalui HP call center Bidang Perizinan sebagai berikut: Untuk pendaftaran memang dilakukan dua kali, jadi harus dinafus salah satu, diperhatikan lagi KBL yang sesuai dengan usaha saat ini & setelah	Konsultasi sudah ditindaklanjuti tanggal 26-27 September 2023, pukul. 09.11 AM & 09.02 AM

					ditracking untuk NIB AVA 1 (dari NIB AVA 1 & NIB AVA Group) lebih lengkap KBIL-nya, jadi mohon untuk lebih diperhatikan lagi.	
32.	KHOIRUL MUSTANGIN	16 Oktober 2023 dan 25 Oktober 2023 Pukul 10.52 AM dan 12.47 PM	WhatsApp 085391964747	-	1. Mohon Informasi terkait proses perizinan dan persyaratannya 2. NIB yang diperbaharui itu seperti apa? Karena sepengetahuan kantor lembaga survey meter Yogyakarta NIB sudah ber-barcode dan masa berlakunya seumur hidup / sepanjang pelaku usaha menjalankan usahanya	Konsultasi telah ditindaklanjuti tanggal 16 Oktober 2023 Pukul 11.59 AM dan tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 13.22 PM
33.	YOGIE (PT.Ruby Selaras Dipa Dharmia)	18 Oktober 2023 Pukul 12.52 PM	WhatsApp 082253006535	-	Bertanya terkait PKPLH PT. Ruby Selaras Dipa Dharmia. Apakah sudah terbit? karena informasi terakhir dokumen UKL-UPL dalam bentuk hard cover, soft file dan SHP lokasi sudah diserahkan ke DLH Provinsi	Telah ditindaklanjuti melalui WhatsApp call center Bidang Perizinan pada tanggal 18 Oktober 2023 Pukul 15.11 – 15.57 PM

					Selaras Dipa Dharma segera menyelesaikan proses pengajuan untuk persetujuan lingkungan melalui OSS. Pihak DPMPTSP Prov.Kaltara juga menararankan untuk datang ke kantor DPMPTSP Prov.Kaltara jika pihak PT.Ruby Selaras Dipa Dharma mengalami kesulitan dalam proses pengajuan untuk persetujuan lingkungan melalui OSS, karena akan dibantu oleh HelpDesk OSS.	
34.	PT. Multi Usaha Tambang	10 November 2023 Pukul 11.02 AM	Whatsapp 088289592022	-	Mohon konfirmasi update terkait pengajuan IUJP PT.Multi Usaha Tambang dengan nomor permohonan: 1-202309200943207439053 dan nomor proyek 202001-0816-5600-6771-924, karena sudah masuk 3 (tiga) minggu setelah Rakomtek IUJP disetujui	Telah ditindaklanjuti setelah dikonsultasikan dengan bidang perizinan pada tanggal 10 November 2023 pukul 14.01 PM
35.	SUDIARMAN (PT.Borneo Sarana Teknik)	29 & 30 November 2023 Pukul 20.30 PM & 09.24 AM	Whatsapp 081373731277	Tarakan	Dari bulan Juni pengajuan izin melalui OSS terkait pekerjaan dari daerah Nunukan belum terbit sampai sekarang	Telah ditindaklanjuti melalui WhatsApp oleh staf PNS Bid.Pengaduan pada tanggal 29 November Pukul 20.30 PM dan 30 November 2023 pukul 09.23 AM

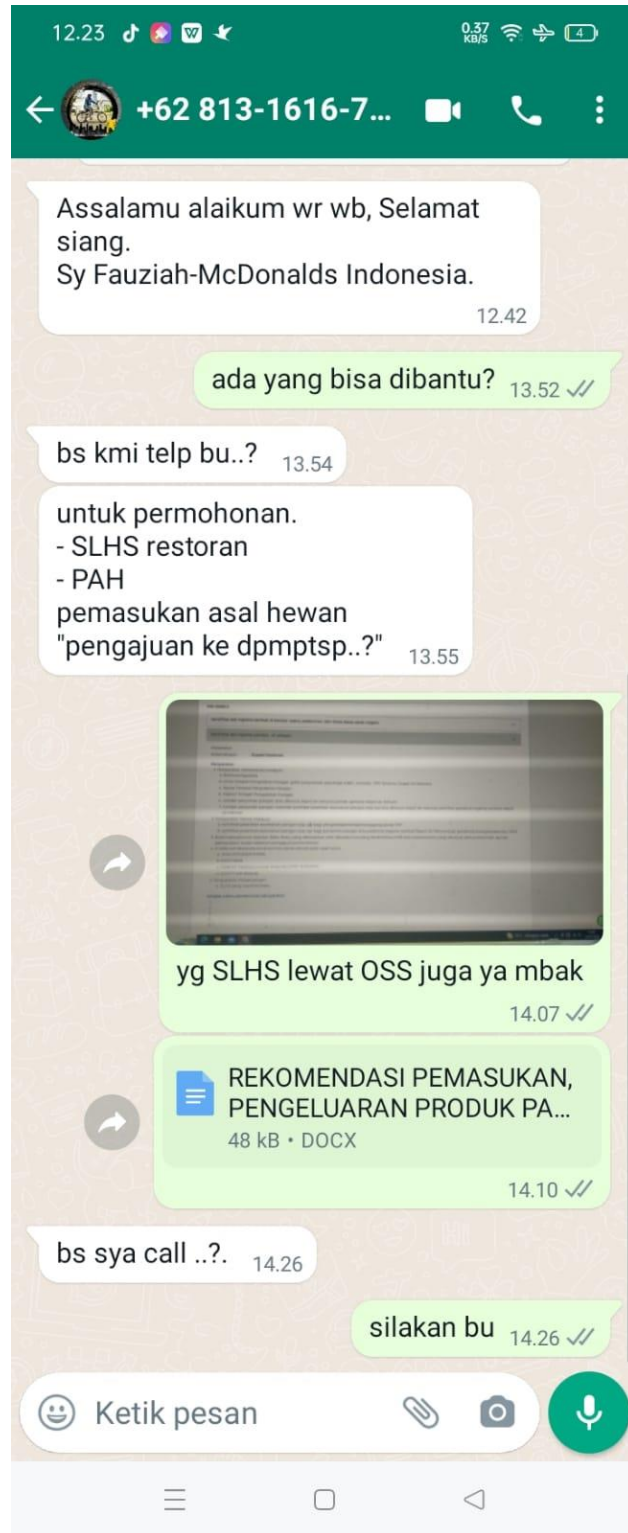
					dimana area / tempatnya di Nunukan dan Konstruksi Sentral Telekomunikasi (untuk kegiatan pemanfaatan ruang jalan). Setelah diarahkan berkonsultasi ke Operator / Helpdesk OSS DPMPTSP Prov.Kaltara,pihak PT.Borneo Sarana Teknik merevisi NIB yang dipakai dalam proses pengajuan izin melalui OSS, lalu pihak DPMPTSP Prov.Kaltara menanyakan kembali saat pengajuan izin melalui OSS awalnya menggunakan NIB yang mana, namun pihak PT.Borneo Sarana Teknik menjawab kalau mereka hanya pelaksana teknis di lapangan yang dikuasakan oleh pemilik proyek dari PT.Lintas Artha. Karena hal tersebut, pihak DPMPTSP Prov.Kaltara menyarankan untuk mengkonfirmasi hal tersebut ke PT. Lintas Artha untuk pengecekan proses izin yang diajukan melalui OSS sudah sampai mana prosesnya yang menjadi kendala izinya belum terbit dari bulan Juni 2023.	
36.	SABILLA PARMA (PT. IKN)	04 Desember 2023 Pukul 15.40 PM	WhatsApp 085693364151	-	Berizin kemana untuk proses perizinan utilitas / kabel fiber optik di wilayah Pemprov.Kaltara (Izin penempatan Kabel Fiber Optik)?	Konsultasi telah ditindaklanjuti setelah berdiskusi dengan staf bidang perizinan melalui WhatsApp bid.pengaduan

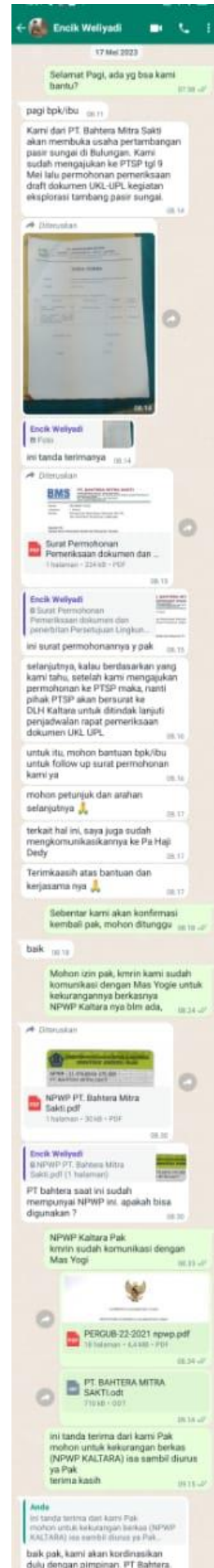
						pada tanggal 04 Desember 2024 Pukul 16.16 PM
37. HIRMA	12 Desember 2023 Pukul 14.51 PM	WhatsApp 081250603587	Bulungan	Apa saja persyaratan balik nama surat TDKP Kapal?	Surat TDKP Kapal tidak bisa balik nama, harus mencabut sertifikat standar terlebih dulu, kemudian membuat TDKP yang baru.	Konsultasi telah ditindaklanjuti melalui WhatsApp call center bidang perizinan pada tanggal 12 Desember 2023, pukul 14.56 PM

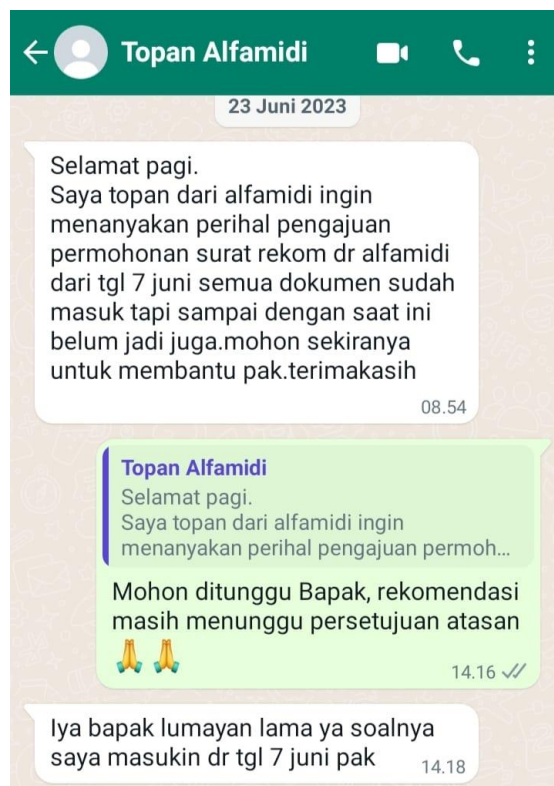
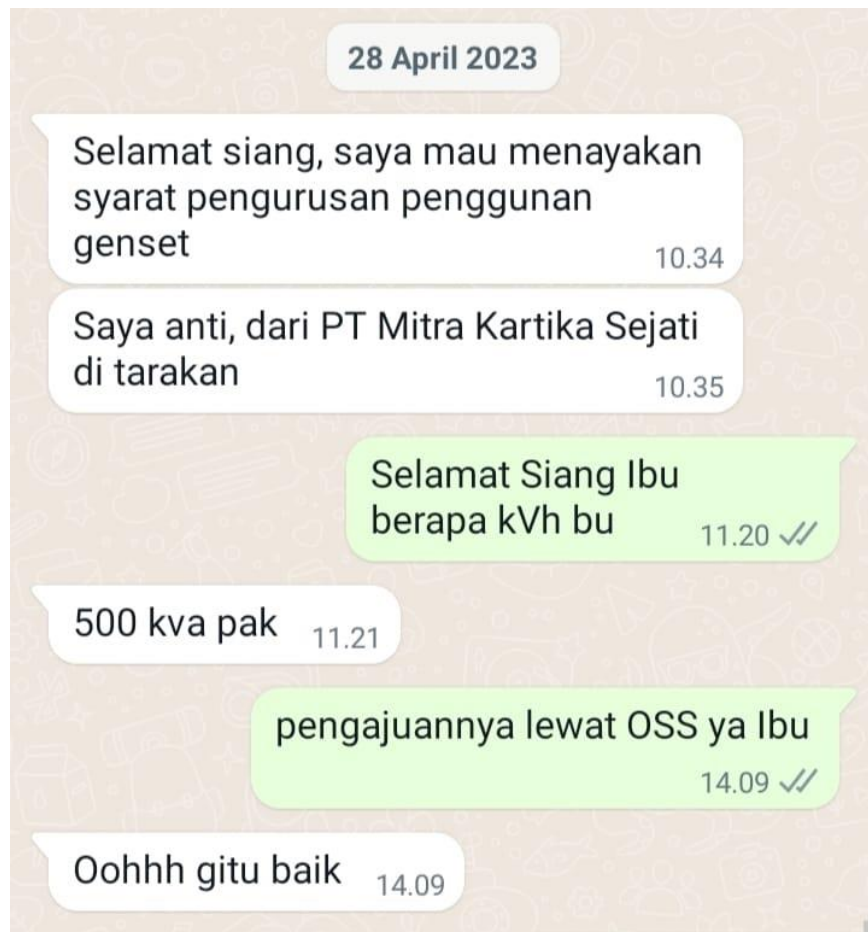
Mengetahui,
Kepala Bidang Kajian Kebijakan Dan Pengaduan
Layanan Perizinan Dan Non Perizinan

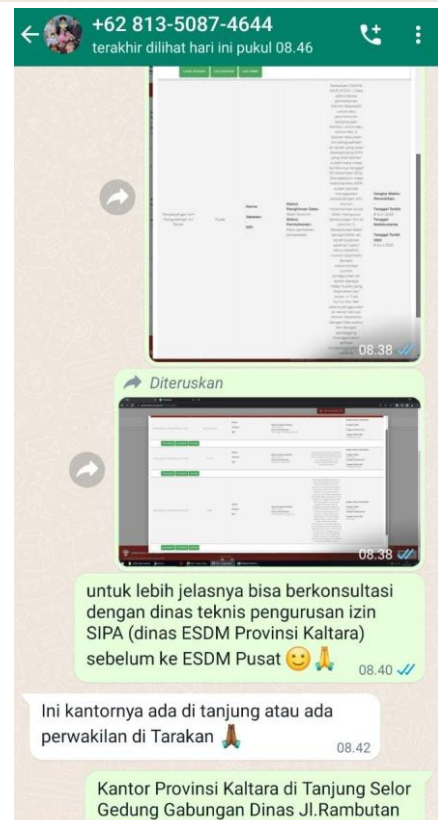
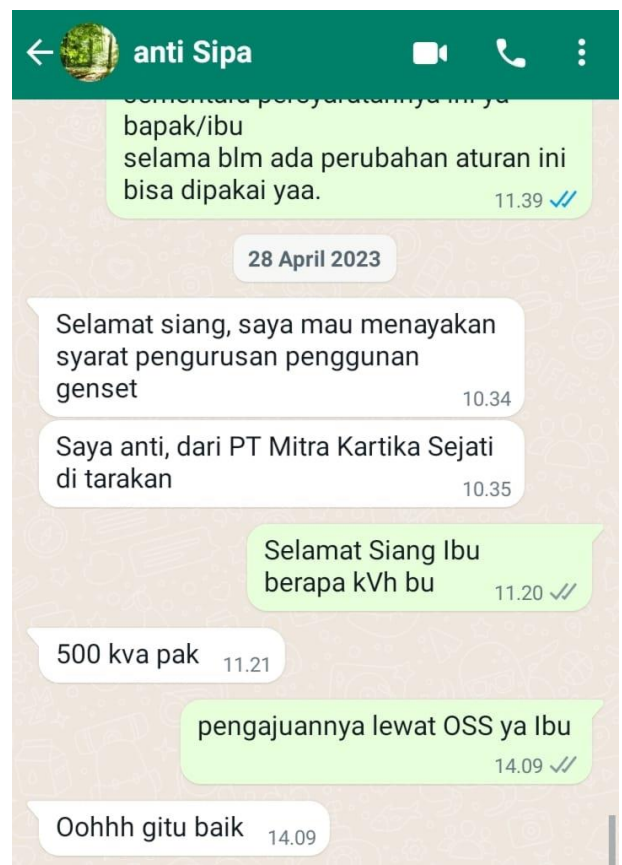
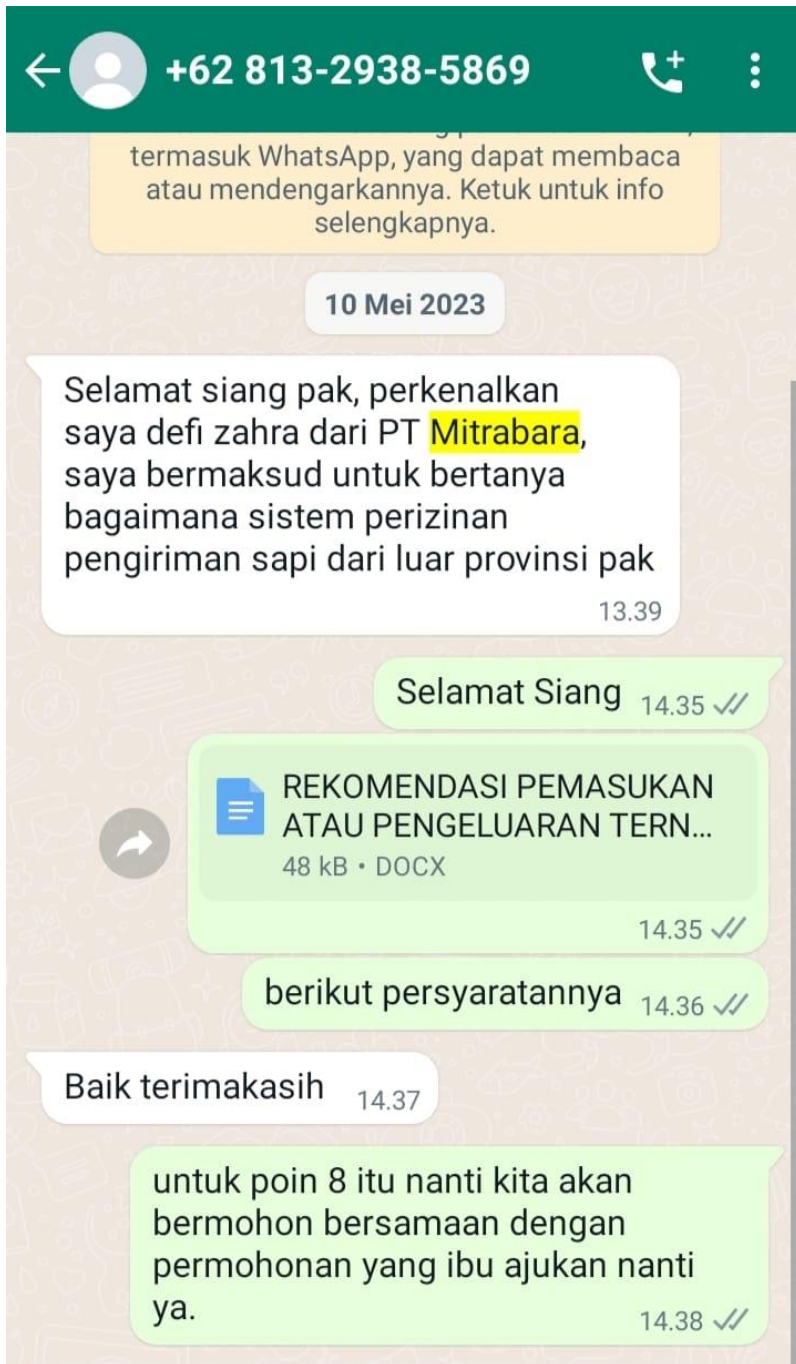

Radiah BT. Yoldho, S.H, M.AP
Pembina / IV a
NIP. 19731002 200604 1 012

PENGADUAN / KONSULTASI VIA WHATSAPP TAHUN 2023







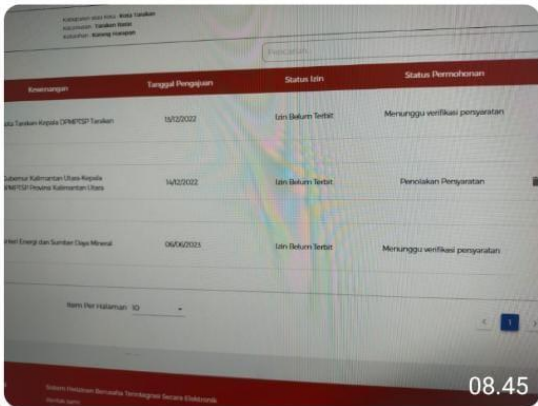


← +62 813-5087-4644
terakhir dilihat hari ini pukul 08.46

Selamat pagi, saya Bu Isnaini Nur Afida sejak '22 mengajukan perpanjangan SIPA namun belum keluar, mohon di berikan solusi sprt apa agar segera terbit ijin perpanjangan nya. trmks

08.44

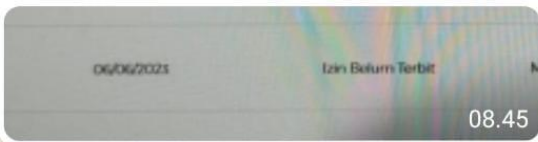
➡ Diteruskan



Konvensional	Tanggal Pengajuan	Status Ijin	Status Pemohonan
PT Tandan Koppa (PTNTK) Tandan	10/02/2022	Izin Belum Terbit	Menunggu verifikasi persyaratan
Subsidi Kalimantan Utara Republik Indonesia (KUTRI) Kalimantan Utara	14/02/2022	Izin Belum Terbit	Pemrosesan Pengajuan
PT Energi dan Sumber Daya Mineral	06/02/2023	Izin Belum Terbit	Menunggu verifikasi persyaratan

08.45

➡ Diteruskan



PERMOHONAN SURAT IZIN PENGAMBILAN AIR TANAH (SIPA)

Nomor Lampiran Perihal : Permohonan Perpanjangan Surat Izin Pengambilan Air Tanah (SIPA)

Tanjung, 13 Desember 2022.

Kepada Yth. Kepala Dinas Perikanan, Monev Dan Pelayaran Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara di - Tanjung Selor

PDF Perpanjangan Izin SIPA.pdf
2 halaman • 212 kB • PDF

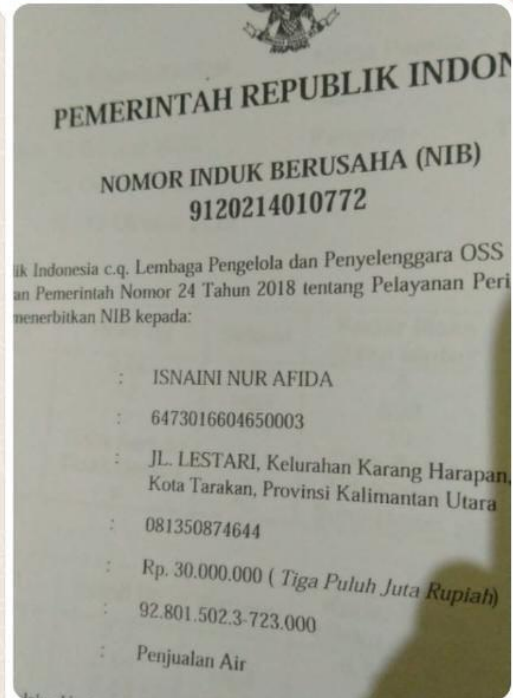
08.45

← +62 813-5087-4644
terakhir dilihat hari ini pukul 08.46

Selamat siang, mohon dikirimkan NIB nya ya Ibu ..biar kami cek kan dulu

15.36 ✓✓

Hari ini

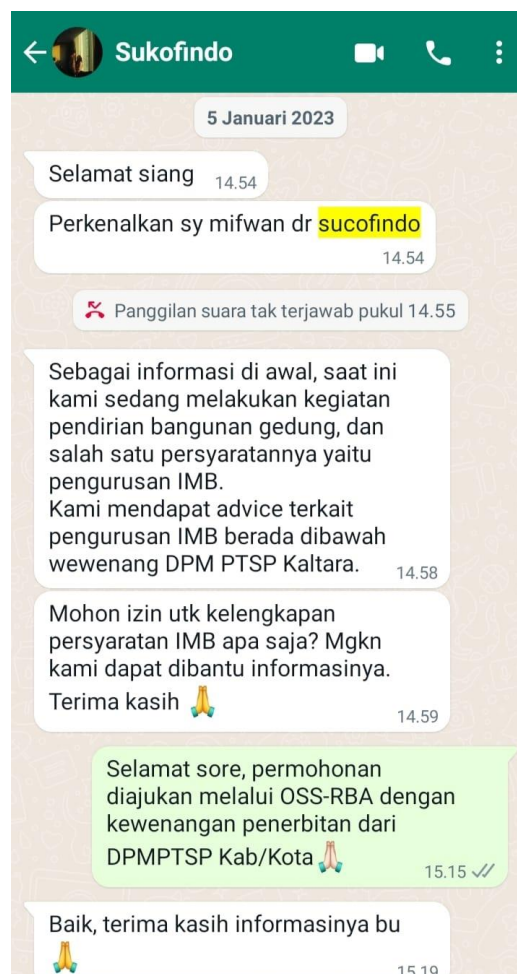


9120214010772

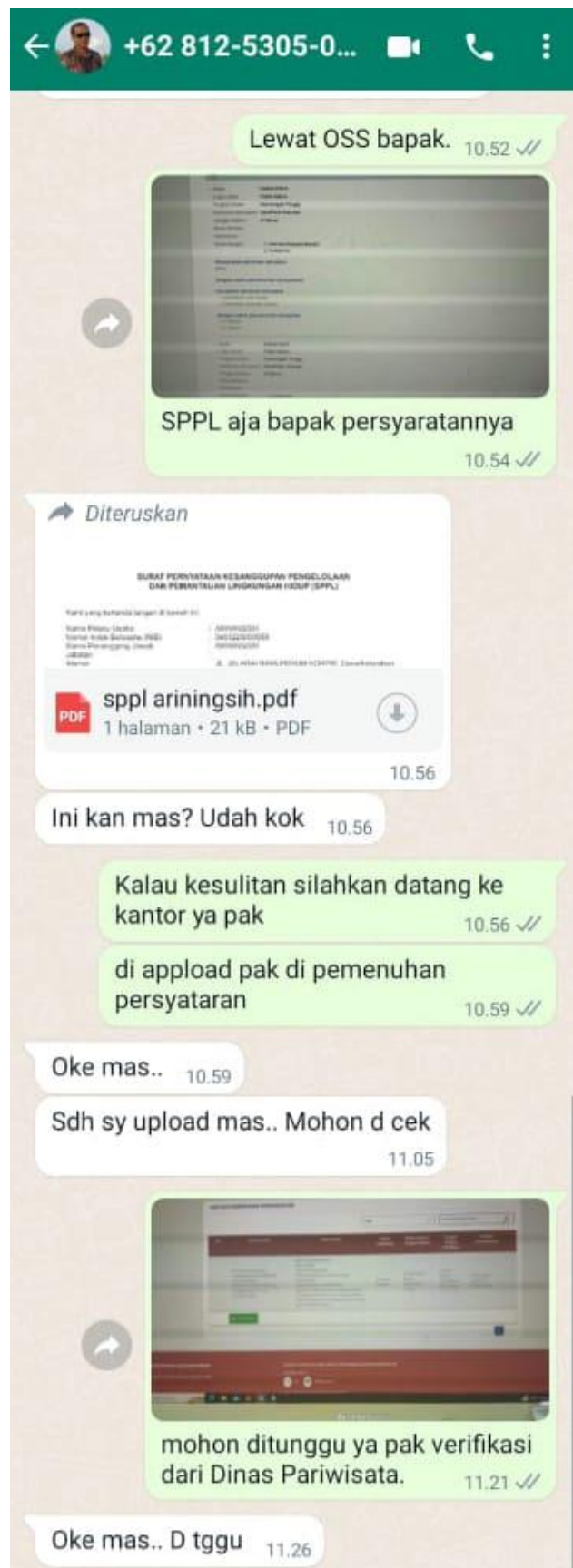
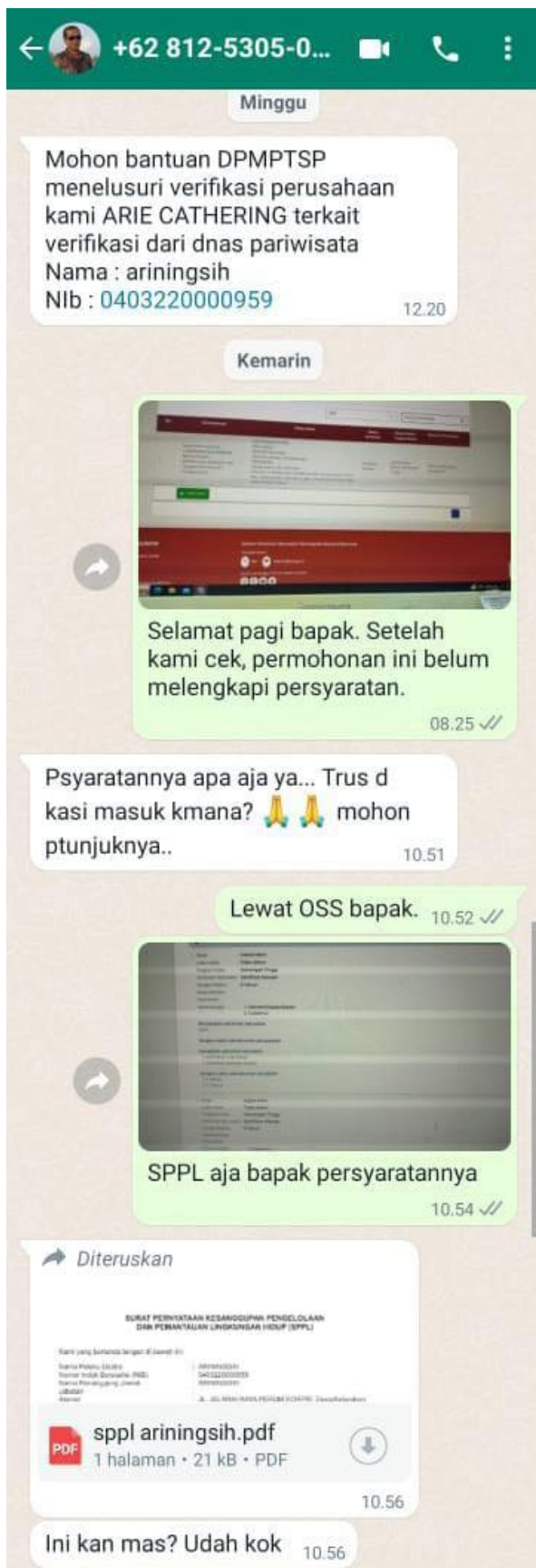
07.16

Trmks 🙏 07.16

Selamat Pagi Ibu
Setelah dicek di OSS
perpanjangan SIPA yang Ibu ajukan
adalah kewenangan pemerintah pusat
berikut kami kirimkan keterangan yang
tertera di OSS tentang pengajuan SIPA
Ibu :







selamat pagi berikut kami kirimkan permohonan kambing 30 ekor. terima kasihhh

06.34

Pesan ini dihapus

06.35



Nurjadin_Muhdar_30Ekor.pdf

6 halaman • 7,1 MB • PDF

06.51

Kamis

pagi mba.. mohon maaf mba, surat permohonannya mohon diperbaiki ya mba 🙏😊

07.51 ✓✓

kalo permohonan analisis risiko berbeda dengan permohonan rekomendasi ya mba, terima kasih 🙏

07.53 ✓✓

Ada contohnya ?

08.02

Berarti sisa permohonan rekomendasi ya ?

08.04

Karena analisa risiko sudah

08.04

beda pemohon beda analisa risikonya bu

08.08 ✓✓

pemohon dr.PuJel

Berarti sisa permohonan rekomendasi ya ?

untuk permohonan tdk ada format bakunya bu, hanya saja untuk rekom memasukkan paling sedikit menjelaskan hal permohonan, hewan yg dimasukkan, jumlah, usia, daerah asal dan tujuan pengiriman hewan.

08.10 ✓✓

Untuk kota palu kemarin kn sudah ada hasil analisa risikonya

08.11

Apa perlu lagi tiap bermohon.

08.11

silakan koordinasi dg dinas teknisnya saja bu, krna dinas pertanian menyampaikan ke kami untuk analisis risiko hanya berlaku untuk perorangan/ tiap pemohon bukan atas nama daerah bu

08.18 ✓✓



+62 822-5437-1...

17 Juni 2023

اَلْسَّلَامُ عَلَيْكُمْ
وَرَحْمَةُ اللّٰهِ
وَبَرَكَاتُهُ

10.35

Saya dari PT. Dachan Mustika Aurora

10.35

Mau konsultasi mengenai izin dermaga lewat oss pak 🙏

10.36

19 Juni 2023

Dermaga nya untuk kepentingan sendiri pak?

10.43 ✓✓

Perusahaan pak.

10.53

kegiatan usaha nya apa pak?

11.10 ✓✓

Pengolahan perikanan udang beku

11.11

Bapak mungkin bisaa koordinasikan dengan Dishub pak mengenai Dermaga yang bapak tanyakan tadi 🙏

14.11 ✓✓

Kalau mengenai oss kemana pak ya?

14.56

ke sini bisa pak, cuman terkait dermaga yang bapak maksud itu bisa koordinasi dlu ke perhubungan, karena mereka teknisnya, kalau nnti pengajuannya melalui oss bisa kita bantu pak.

15.10 ✓✓

Baik terimakasih

15.21



+62 812-2724-5...

10 Juli 2023

Pagi Bpk info nya Setuju Jaya Raya

08.54

kami cek belum diapprove bapak 🙏

09.03 ✓✓

Anda

kami cek belum diapprove bapak 🙏🙏

Apa lagi BPK.

09.30

Bpk info nya Setuju Jaya Raya. Tolong BPK ni CV kita ni Bpk untuk kebutuhan kayu kota Tarakan Bpk kalo di tuda2 turus jadi nya gi mana kota Tarakan mau mebatu masyarakat kota Tarakan Bpk !!!

14.35

11 Juli 2023

Pagi Bpk. Info nya gi mana.??

09.38

CV Setuju Jaya Raya.

09.38

Bpk kok GK ada info nya

14.04

baru dilakukan persetujuan oleh atasan kami bapak, mohon ditunggu untuk diupload ke sistem OSS 🙏

14.21 ✓✓

sudah ya bapak, bisa di cek di akun oss bapak 🙏

14.55 ✓✓

Anda

sudah ya bapak, bisa di cek di akun oss bapak 🙏

Ok bpk

14.59

Terima
kasih 🙏

14.59

sama2 bapak

14.59 ✓✓

PENGADUAN/ KONSULTASI VIA SP4N LAPOR! TAHUN 2023

The screenshot displays the LAPOR! web application interface. On the left is a dark sidebar with the LAPOR! logo and navigation options: 'Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara' with an 'Admin Instansi' button, a 'LIHAT TOTAL' button, and a 'PEMANTAUAN' section with 'Riwayat Intervensi'. Below this is a 'LAPORAN' section with a dropdown menu showing 'Kelola' (selected), 'Terdisposisi', 'Arsip', 'Terlempar', and 'Salinan'. The main content area shows a complaint submission form for 'Firty Maiyang Sariwati Dewi' on 'Kamis, 09:46'. The title is 'Permohonan Informasi dan Data Publik Terkait Penjelasan dan Salinan Dokumen Sebagai Kelengkapan dalam Melakukan Kegiatan Usaha PT Phoenix Resources International'. The form includes fields for 'Yth Bapak/Ibu', 'Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)', 'Provinsi Kalimantan Utara', 'Di Gedung Gabungan Dinas II Lantai 1', 'Jalan Rambutan', and 'Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara - 77212'. The body of the complaint describes a request for information and documents from PT Phoenix Resources International regarding a logging license. A 'Ke Atas' button is visible at the bottom right of the form area. The browser's address bar shows 'https://www.lapor.go.id/admin/laporan/kelola#in'.

This screenshot shows the continuation of the complaint submission process. The sidebar remains the same. The main content area displays the details of the complaint, including the title 'Permohonan Informasi dan Data Publik Terkait Penjelasan dan Salinan Dokumen Sebagai Kelengkapan dalam Melakukan Kegiatan Usaha PT Phoenix Resources International'. The body of the complaint is expanded, showing a list of requested documents: 1. Penjelasan terkait kegiatan usaha dan perizinan yang sudah dimiliki oleh PT Phoenix Resources International, 2. Salinan Dokumen Sebagai Kelengkapan dalam Melakukan Kegiatan Usaha PT Phoenix Resources International antara lain: a. Salinan Dokumen Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu dalam Hutan Tanaman (IUPHHK-HT), b. Salinan Dokumen Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK), c. Salinan Izin Usaha Perdagangan, dan d. Salinan dokumen publik lainnya yang relevan. The complaint also mentions the purpose of the request and provides contact information for Kiki Taufik, Kepala Global Kampanye Hutan Indonesia, Greenpeace Indonesia. A 'Ke Atas' button is visible at the bottom right of the form area. The browser's address bar shows 'https://www.lapor.go.id/admin/laporan/kelola#in'.

LAPOR!

Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara

Admin Instansi

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Laporan Terdisposisi - Pemerintah Provinsi Kalima...

Belum Ditindaklanjuti2

Sedang Diproses2

Selesai64

Yth. Kepala Global Kampanye Hutan Indonesia, Greenpeace Indonesia

Menindaklanjuti Permohonan Informasi Saudara yang ditujukan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Kalimantan Utara dengan nomor surat : 02/GPID/Forest/II/2023 Perihal Permohonan Informasi dan Data Publik terkait Penjelasan dan Salinan Dokumen sebagai Kelengkapan dalam Melakukan Kegiatan Usaha PT Phonex Resources International, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Permohonan Informasi yang ditujukan kepada PPID Provinsi Kalimantan Utara dapat langsung dikirimkan ke Desk PPID yang berada di perangkat daerah (PPID Pelaksana) masing-masing, atau dapat diakses secara online melalui website ppid.kaltaraprov.go.id
2. Permohonan informasi dan data terkait penjelasan dan salinan dokumen sebagai kelengkapan dalam melakukan kegiatan usaha PT Phonex Resources International tidak berada dalam penguasaan dan tidak berada dalam kewenangan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara (DKISP Provinsi Kalimantan Utara).
3. Pemohon informasi dapat mengajukan kembali permohonan informasi yang sama dan langsung ditujukan ke PPID Perangkat Daerah yang menguasai informasi dimaksud, yakni PPID Pelaksana pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Utara dan PPID Pelaksana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara
4. Surat permohonan informasi dapat dikirimkan ke :
 - o Desk PPID Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Utara, dengan alamat Gedung Gabungan Dinas lantai 2, Jl. Rambutan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara, Kode Pos 77212
 - o Desk PPID Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara, dengan alamat Gedung Gabungan Dinas lantai 1, Jl. Rambutan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara, Kode Pos 77212atau secara online melalui website ppid.kaltaraprov.go.id

Ke Atas

27°C
Sebagian cerah

Search

10:10 AM
3/28/2023