



ပိတောက်တိုင်းဒေသကြီး

**PEMERINTAH PROVINSI BALI**

သို့မဟုတ် အစိုးရအဖွဲ့အစည်းတို့၏ ဝန်ထမ်းများ

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

ကုမ္ပဏီများနှင့် အခြားအဖွဲ့အစည်းများ (ပတ်ဝန်းကျင်ထိခိုက်စေမှုမရှိအောင်) ကွန်ပလက်စ်

JALAN RAYA PUPUTAN NITI MANDALA (80235), TELEPON (0361)243804

WEBSITE: [www.dpmpmsp.baliprov.go.id](http://www.dpmpmsp.baliprov.go.id), Email: [dpmpmsp@baliprov.go.id](mailto:dpmpmsp@baliprov.go.id)

Bali, 6 Juli 2023

Kepada

Yth. Inspektur Daerah Provinsi Bali


di-

Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.30.045.2/3879/IZIN-F/DPMPSTSP

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2023	1 Eksemplar	Disampaikan untuk ditindaklanjuti

Ditandatangani secara elektronik oleh :  

**KEPALA DINAS**  
**Anak Agung Ngurah Oka Sutha Diana**  
 NIP. 19631022 199108 1 001



Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



# LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI BALI



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR

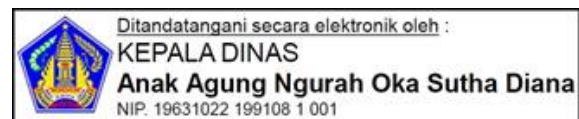
## KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Semester I Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan lancar. Pelayanan Publik aparaturnya pemerintah sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan pelayanan pengaduan secara digital melalui laman web [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2023 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Semester I Tahun 2023.

Demikian, terimakasih.

Bali, 6 Juli 2023



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

# LAPORAN

## PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

### I. PENDAHULUAN

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan, diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan.

Ada 2 (dua) aspek yang terdapat pada pengelolaan pengaduan yakni aspek kepentingan Penyelenggara (*Service Provider*) dan aspek Kepentingan Penerima Layanan (*Customers*).

Dari Aspek Kepentingan Penyelenggara, Pengelolaan Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik.

Sebaliknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan atau masyarakat merupakan sarana untuk menyampaikan pengaduan atau permasalahan yang dihadapi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan solusi pemecahan masalah.

DPMPTSP Provinsi Bali sebagai Lembaga Pelayanan Publik terus berusaha untuk menciptakan kualitas sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

### II. MAKSUD DAN TUJUAN

#### 1. Maksud

Adapun maksud dari Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk memberikan kepastian pengaduan dari masyarakat dapat diselesaikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

#### 2. Tujuan

Adapun tujuan dari Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk:

- a. Dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara cepat, tepat dan tuntas
- b. Memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### III. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Bali adalah terkait dengan:

1. Waktu penyelesaian
2. Mekanisme dan prosedur
3. Penyajian Informasi
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
5. Tarif/ biaya
6. Keluhan terkait sarana dan prasarana
7. Kendala teknis dalam proses layanan secara dalam jaringan (daring) dan pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi DPMPTSP Provinsi Bali.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

#### IV. SARANA PENGADUAN

Sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, ketidakpuasan dan informasi masyarakat adalah melalui:

1. Telpn : (0361) 243804
2. Email : [dpmpstsp@baliprov.go.id](mailto:dpmpstsp@baliprov.go.id)
3. Website : [dpmpstsp.baliprov.go.id](http://dpmpstsp.baliprov.go.id)
4. Website : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

#### V. PELAKSANAAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Bali pada Semester I Tahun 2023, dilaksanakan oleh Tim sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Bali Nomor : 84 Tahun 2023 tanggal 9 Januari 2023 Tentang Pembentukan Dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Perizinan Berusaha, Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali Tahun 2023.

#### VI. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

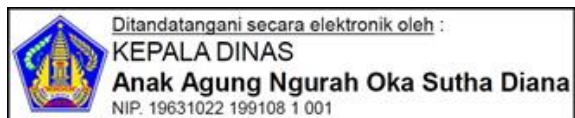
Untuk Semester I Tahun 2023, terdapat 9 (Sembilan) pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan Semester I.

#### VII. PENUTUP

Untuk mengatasi permasalahan pengaduan di DPMPTSP Provinsi Bali telah ditetapkan Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Bali Nomor 807 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Bali, menyediakan layanan konsultasi secara digital bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/ informasi mengenai proses pengurusan izin.

Demikian, terimakasih.

Bali, 6 Juli 2023



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI BALI  
REKAPITULASI PENGADUAN  
SEMESTER I  
TAHUN 2023

NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
1.	Januari	Anonim	<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>	Halo, bisa dipastikan apakah perusahaan di atas terdaftar sebagai perusahaan yang bisa surfing di indonesia? <a href="https://www.inumbali.com/">https://www.inumbali.com/</a> perusahaan ini mempromosikan dirinya sebagai perusahaan pelatihan selancar, tetapi meminta izin untuk belajar berselancar karena tidak ditunjukkan. tolong beritahu saya jika ada tempat di mana saya bisa mendapatkan informasi yang akurat tentang toko-toko di bali yang dipromosikan orang asing di internet. terima kasih.	selamat siang Bpk/Ibu untuk informasi Mengenai Penanaman Modal Asing ini Merupakan wewenang dari Pemerintah Pusat dalam Hal ini Bkpm RI Untuk Lebih Jelasnya Bisa Langsung Ke Live Chat Kami melalui Whast up Dengan Nomor 081333381554 atau tlpn (0361) 243804 kami Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov Bali Siap Melayani Anda salam sehat selalu Terima kasih	2 Hari Kerja	1	Selesai
2.	Pebruari	Rosemary Pattinson	<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>	I am halfway through the process of making a pma with an agent (still waiting for nib and kbli). i already have the deed/akta, approval from ministry of law and human rights and npwp.however we are not making any progress after almost 5 months. there was some delays around providing a 'lease document' for the project site for bkpm requirement' which i had to pay another notaris to help me with and my agent did not provide me any direction or assistance despite having already paid 50,000,000idr upfront for his services.i am not getting the service he promised and these delays are impacting my longstanding business.is there anyway i can put pressure on him to complete my pma? on his shop window it says '1 day	Thank You for contacting via Lapor.go.idAs you mentioned before for using agent services please do it under the legal way using aggrement or anything else but we dont recommend you using an agentBut you could follow up your problem through ministry of investation or BKPM in jakarta ffor the NIB and KBLI that still not finish yetor you can consult directly come to nearest DPMPTSP Office or by email kontak@oss.go.idThe Services In Our Office in DPMPTSP it's all free of charges	1 Hari Kerja	1	Selesai




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

				pma service'. he told me it could be done in 5 days also. so far it has taken 5 months.				
3.	Pebruari	Gede Bagus Subha Jana Giri	<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>	Nama saya giri, mahasiswa s3 di taiwan, saya berenanya untuk melakukan penelitian terkait dengan konselor hiv di bali, dan dari dinas kesehatan provinsi menyatakan saya harus menghubungi bangkesbangpol di setiap kabupaten, apakah saya bisa mendapatkan kontak person tersebut? bila dapat apakah dapat mengirimkan kontak tersebut ke jilinchangchun1210@gmail.com. terimakasih.	Selamat Siang, Terkait laporan Saudara, mengenai Izin Penelitian. dapat mengajukan ke <a href="https://prestise.baliprov.go.id/">https://prestise.baliprov.go.id/</a> dan apabila terdapat pertanyaan selanjutnya dapat munghubungi kontak berikut : 087855095494 (Kade Ariani) Demikian Terimakasih.	1 Hari Kerja	1	Selesai
4	Pebruari	PT. Rimba Reptil Indonesia	Surat	Permohonan Penjelasan Status PKKPR a.n PT. Rimba Reptil	Permohonan PKKPR dengan Resiko Tinggi kewenangan berada pada Kementerian ATR/BPN dan terkait permohonan yang tidak terkirim pada sistem OSS dapat mengubungi kontak@oss.go.id atau mendatangi kantor Kementerian Investasi/BKPM di Jakarta	1 Hari Kerja	1	Selesai
5	Pebruari	Risti Nurul Kusuma	<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>	Selamat siang, saya mahasiswa akhir semester 8 sedang melakukan penelitian skripsi. untuk menyelesaikan penelitian skripsi tersebut saya membutuhkan data jumlah kunjungan wisatawan mancanegara berdasarkan kabupaten/kota provinsi bali dalam 7 tahun terakhir. mohon informasinya mengenai data tersebut. terimakasih.	Selamat pagi, Terkait laporan Saudari, mengenai Izin Penelitian. dapat mengajukan ke <a href="https://prestise.baliprov.go.id/">https://prestise.baliprov.go.id/</a> dan apabila terdapat pertanyaan selanjutnya dapat munghubungi kontak berikut : 087855095494 (Kade Ariani) Demikian Terimakasih.	1 Hari Kerja	1	Selesai



NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
6.	Maret	Ni Kadek Lila Mayuri	<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>	Yth bapak/ibu mohon maaf sebelumnya, mohon ijin untuk diinformasikan mengenai follow up perijinan dialisis kemana saya dapat menghubungi, karena kami sudah lebih dari 4x upload dan melakukan perbaikan persyaratan. terima kasih,	Selamat Siang Ibu Lila, Terkait permohonan Izin/penetapan penyelenggaraan pelayanan dialisis, Merupakan wewenang dari Pemerintah Pusat dalam Hal ini Kementerian Kesehatan RI, Untuk Lebih Jelasnya Bisa Langsung Ke Live Chat Kami melalui Whast up Dengan Nomor 081333381554 atau tlpn (0361) 243804 kami Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov Bali Siap Melayani Anda salam sehat selalu Terima kasih.	1 Hari Kerja	1	Selesai
7.	Maret	PT. Hillstone Indah Construction	Surat	Pengaduan Permohonan Ijin Usaha Tambang untuk Penjualan	dapat kami jelaskan bahwa persyaratan pada "Surat persetujuan rencana kegiatan dari instansi penerbit izin sesuai bidang usaha terkait KBLI" merupakan kewenangan OPD Teknis. DPMPTSP Provinsi Bali akan menerbitkan Izin setelah permohonan PB UMKU Izin usaha pertambangan untuk penjualan terverifikasi oleh OPD Teknis.	2 Hari Kerja	1	Selesai
8.	April	Tim Likuidasi PT. BPR Legian (DL)	Surat	Berakhirnya Proses Likuidasi PT. BPR Legian (DL)	Bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, dimana proses perizinan berusaha sudah dilaksanakan secara online dan dapat dilakukan secara mandiri melalui Sistem OSS RBA.	2 Hari Kerja	1	Selesai
9.	Mei	-	=	-	-	-	-	Nihil
10.	Juni	Nusakarra Training Center	Surat	Verifikasi Kegiatan	Berkenaan dengan hal tersebut mengingat NIB diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Denpasar, silakan berkoordinasi lebih lanjut dengan penerbit NIB.	1 Hari Kerja	1	Selesai

Bali, 6 Juli 2023

Ditandatangani secara elektronik oleh :  

**KEPALA DINAS**  
**Anak Agung Ngurah Oka Sutha Diana**  
NIP. 19631022 199108 1 001



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE