



ပိတောက်တိုင်းဒေသကြီး

PEMERINTAH PROVINSI BALI

သို့မဟုတ် အစိုးရအဖွဲ့အစည်းတစ်ခုခု၏ အဖွဲ့အစည်း

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

ကုမ္ပဏီတည်ထောင်ခြင်းနှင့် အခြားကုမ္ပဏီတည်ထောင်ခြင်း (၁၉၉၈) ခုနှစ် ဥပဒေ

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, 02 Januari 2023

Kepada

Yth. Inspektur Daerah Provinsi Bali


di-

Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.30.045.2/11/PENGADUAN/DPMPPTSP

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2022	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 TRIWULAN IV TAHUN 2022

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 BSrE

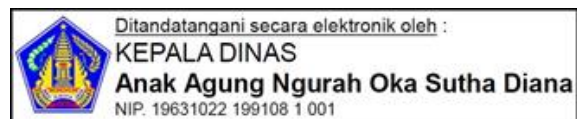
## KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2022 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 Triwulan IV Tahun 2022 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Triwulan IV Tahun 2022.

Demikian, terimakasih.

Bali, 02 Januari 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 : [dpmpmsp@baliprov.go.id](mailto:dpmpmsp@baliprov.go.id)
3. Website : [dpmpmsp.baliprov.go.id](http://dpmpmsp.baliprov.go.id)
4. Website : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

#### V. PELAKSANAAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPMSP Provinsi Bali pada Triwulan IV Tahun 2022, dilaksanakan oleh Tim sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPMSP Provinsi Bali Nomor : 173 Tahun 2022 tanggal 4 Januari 2022 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan pada DPMPMSP Provinsi Bali Tahun 2022.

#### VI. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

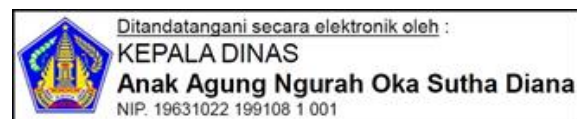
Untuk Triwulan IV Tahun 2022, terdapat 3 (Tiga) pengaduan masyarakat pada DPMPMSP Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan Triwulan IV.

#### VII. PENUTUP

Untuk mengatasi permasalahan pengaduan di DPMPMSP Provinsi Bali telah ditetapkan Keputusan Kepala DPMPMSP Provinsi Bali Nomor 807 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan pada DPMPMSP Provinsi Bali, menyediakan layanan konsultasi secara digital bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/ informasi mengenai proses pengurusan izin.

Demikian, terimakasih.

Bali, 02 Januari 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  
TRIWULAN IV  
TAHUN 2022

NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
1.	Oktober	Ir. I Kadek Krishna Adhidarma	Surat	Laporan Pembangunan Liar di pantai Padang Galak no. 101 Kesiman Denpasar Timur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdasarkan keterangan dari pengawas bangunan dimaksud (pak Dede) bahwa bangunan tersebut bukan bangunan Vila, melainkan bangunan rumah tinggal milik</li> <li>2. Terkait dengan perizinan Bangunan (PBG) dan kajian lingkungan menurut informasi dari pak Dede sudah diproses di Kota Denpasar dan juga sudah diadakan kunjungan lapangan oleh petugas Kota Denpasar</li> <li>3. Demikian juga diinformasikan oleh pak Dede bahwa yang mengurus perizinannya adalah pak Mang De dengan HP Nomor 087887775505. yaitu seorang konsultan perizinan.</li> <li>4. Selanjutnya kami juga telah menindak lanjuti dengan menghubungi Pak Mang De melalui HP di atas dan beliau membenarkan bahwa perizinan untuk bangunan tersebut sudah diproses sesuai persyaratan, tinggal menunggu sidang penerbitan Persetujuan.</li> </ol>	9 Hari Kerja	1	Selesai
2.	Nopember	PT. Krisna Inti Agung	Surat	Pengaduan terhadap permohonan WIUP PT. Krisna Inti Agung	Dapat kami sampaikan bahwa kami DPMPSTP Provinsi Bali sudah sangat siap untuk memproses Perizinan IUP Tahap Eksplorasi Batuan dan IUP Tahap Operasi Produksi Batuan melalui Sistem OSS RBA	2 Hari Kerja	1	Selesai




Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

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

NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
3.	Desember	Daniel Djoko Tarliman & Partners (Legal Consultant and Advocate)	Surat	Pengaduan terkait perijinan berusaha berbasis resiko	Merujuk Pasal 22 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 bahwa penerbitan NIB Penanaman Modal Asing merupakan kewenangan Kementerian Investasi/BKPM RI, berkenaan dengan hal tersebut silahkan berkoordinasi dengan Kementerian Investasi/BKPM RI	1 Hari Kerja	1	Selesai

Bali, 02 Januari 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