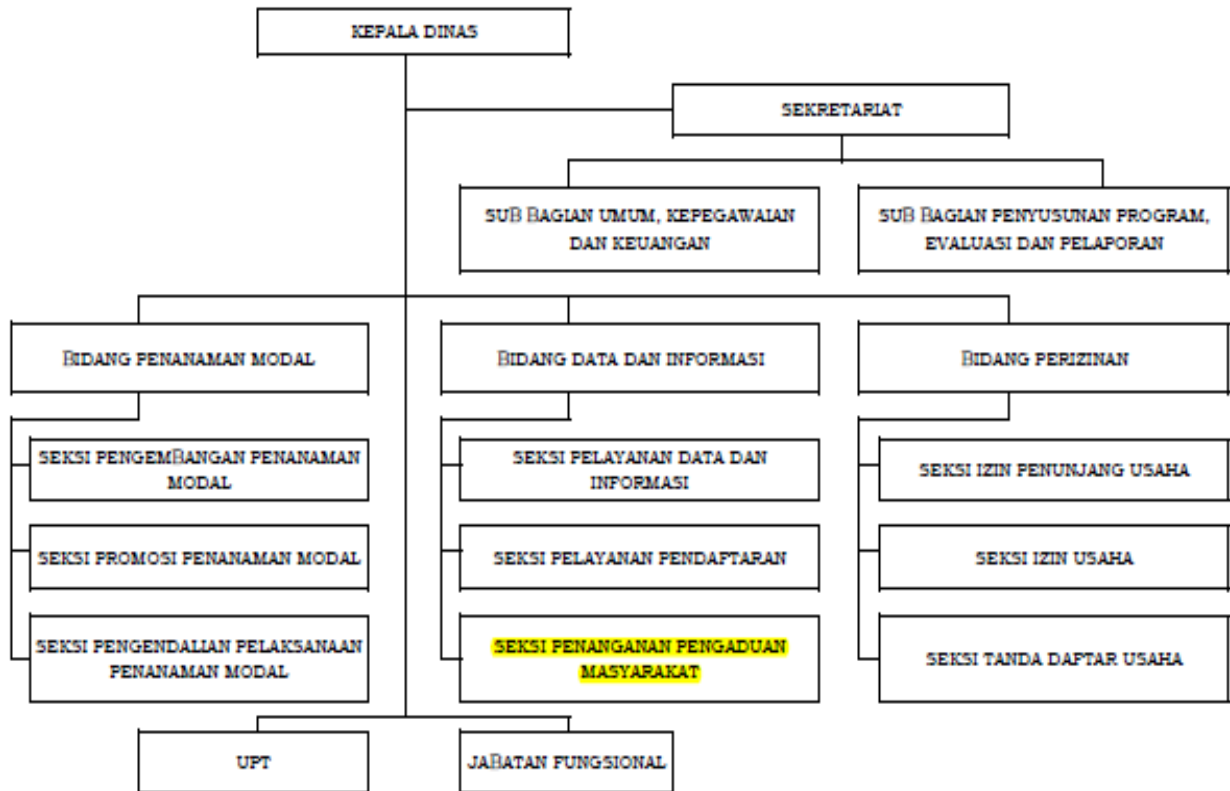


LAPORAN TAHUN 2019

1. Nama Jabatan : Kasi Penanganan Pengaduan Masyarakat
2. Unit Organisasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Kedudukan Dalam Struktur Organisasi :



4. Ikhtisar Jabatan :

Memimpin, merencanakan kegiatan, membagi tugas , membimbing, memeriksa, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pada Seksi Penanganan Pengaduan masyarakat dengan menggunakan prosedur, ketentuan dan peraturan yang berlaku sesuai sasaran yang ditetapkan, untuk mendukung kelancaran program kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

5. Uraian Tugas :

5.1 Menyusun rencana dan program kerja Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas. Tahapan sebagai berikut :

1. Menginventarisir permasalahan dan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi perizinan
2. Menyusun konsep kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
3. Mendiskusikan konsep rencana kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan atasan dan bawahan
4. Menyesuaikan rencana kegiatan sesuai petunjuk atasan
5. Mengajukan usulan rencana kegiatan berupa RKA SKPD kepada atasan

6. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada DPM&PTSP
- 5.2 Menyusun, menyiapkan petunjuk pelaksanaan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat. Tahapan sebagai berikut :
 1. Menginventarisasi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 2. Mempelajari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 3. Merangkum peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 4. Mengkonsultasikan rangkuman peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada atasan
 5. Mendokumentasikan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
- 5.3 Menyiapkan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat. Tahapan sebagai berikut :
 1. Mempersiapkan buku registrasi pengaduan
 2. Mengecek pelayanan pengaduan pada website : dpmptsp.karangasemb.go.id.
 3. Menerima, menghimpun, permasalahan (Rumusan Inti pengaduan) yang diterima pada Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat.
 4. Memilah, mengelola, mengevaluasi dan relevansi pengaduan dengan aturan yang berlaku (yang diadakan ada dasar hukumnya).
 5. Relevansi Keterkaitan materi pengaduan dengan dokumendan atau informasi yang pernah ada.
 6. Simpulan hasil penelahan untuk proses penanganan selanjutnya
- 5.4 Mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat. Tahapan sebagai berikut :
 1. Mengkoordinasikan secara intern dan kepada Organisasi Perangkat Daerah Terkait materi pengaduan logis dan memadai, identitas pelapor jelas serta didukung dengan bukti awal harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran
 2. Mengkoordinasikan materi pengaduan logis dan memadai, namun identitas pelapor tidak jelas perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi
 3. Mengkoordinasikan Materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas maka perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum pemeriksaan
 4. Penyaluran menyampaikan berdasarkan objek terlapor : Apabila terlapor adalah aparatur pemerintah, penyaluran kepada instansi terlapor atau instansi lain yang berwenang dan atau Apabila terlapor bukan aparatur pemerintah, penyalurannya kepada instansi teknis yang berwenang menangani.
 5. Mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran untuk dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya Apabila terjadi kesalahan alamat penyaluran pengaduan, sebagaimana mestinya
- 5.5 Mendokumentasikan dokumen pengaduan masyarakat Tahapan sebagai berikut
 1. Mendokumentasikan buku registrasi pengaduan
 2. Mendokumentasikan catatan penjelasan secara lisan (foto kegiatan) maupun tertulis
 3. Mendokumentasikan dokumen pendukung atas penjelasan yang disampaikan oleh pihak-pihak yan dimintai keterangan
- 5.6 Melaksanakan survei kepuasan masyarakat
 1. Menyusun instrumen survei survei kepuasan masyarakat
 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel survei kepuasan masyarakat
 3. Menentukan responden survei kepuasan masyarakat
 4. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat
 5. Mengolah hasil survei kepuasan masyarakat

6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat
- 5.7 Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas Seksi penanganan pengaduan Masyarakat
 1. Mempelajari hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya
 2. Mengkopilasi mengolah dan Memeriksa hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 3. Menginventarisasi hasil pemeriksaan pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 4. Menyajikan dan melaporkan hasil pemeriksaan teknis pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
- 5.8 Memimpin, mengkoordinasikan dan mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai bidangnya agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik
 1. Menginventarisasi tugas-tugas Seksi penanganan pengaduan Masyarakat;
 2. Mengorganisir pelaksanaan tugas-tugas Seksi penanganan pengaduan Masyarakat;
 3. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas-tugas kepada bawahan
 4. Memberi perintah kepada bawahan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi
- 5.9 Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karir
 1. Melakukan pemantauan dan mengevaluasi dalam pelaksanaan tugasnya
 2. Memberikan arahan dan bimbingan kepada bawahan dalam melaksanakan tugas
 3. Melakukan penilaian kepada bawahan melalui SKP (Sasaran Kenerja Pegawai)
 4. Memberikan pertimbangan dalam promosi
- 5.10 Mengevaluasi, merumuskan dan menyusun laporan kinerja dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban
 1. Menganalisis laporan yang diterima dari bawahan
 2. Membahas bahan laporan
 3. Membuat konsep laporan hasil pelaksanaan tugas
 4. Mengkonsultasikan konsep laporan kepada atasan
 5. Memfinalisasi laporan pelaksanaan tugas
- 5.11 Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan
 1. Menginventarisasi hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 2. Mempelajari hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 3. Memberikan saran dan masukan baik secara lisan maupun tertulis kepada atasan
- 5.12 Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara lisan maupun tertulis
 1. Mempelajari perintah/tugas yang diberikan
 2. Melaksanakan tugas sesuai arahan
 3. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan

6. Hasil Kegiatan :

I. Rekapitulasi Pengaduan Langsung

NO	NAMA PENGADU	ISI ADUAN	DISPOSISI	TINDAK LANJUT Ke...
1	I Nengah Sirnu (PT. Bali Club Diveing Center)tanggal 12 juni 2019 No kontak : 085237043882	Mohon Informasi saya punya dua Usaha yang Satu Berbadan Hukun PT dan yang satunya lagi Usaha perorangan . Apakah usaha berupa PT dan perorangan bisa satu NIB ???	Forum OSS Provinsi Bali /Kasi Data dan Informasi DPM&PTSP Karangasem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi via WA ke Provinsi Bali dan Kasi Data &Informasi 2. NIB peruntukannya satu usaha, beda usaha beda NIBnya, tetapi bisa menggunakan satu Akun dalam pendaftaran OSS atau menggunakan email yang sama. Pada PT dipastikan NIK nya sama dengan di Akte PT. 3. Pihak Pengadu memahami dan menyampaikan ucapan terima kasih. 4. <u>TL Tuntas.</u>
2	Krisna (PT. Wafa Di Ume Sidemen 13 juni 2019) No Kontak :08786265 9656	<ol style="list-style-type: none"> 1. TDUP belum Efektif. 2. Permohonan izin TDUP kami sudah hampir setahun belum berlaku efektif dan kenapa dokumen kami harus ada yang di hapus? Masalahnya kenapa izin TDUP MAKAN MINUMNYA belum efektif. Padahal ijin penunjangnya sdh ada ijin lingkungan dokumen Ukl/upl sdh ada IMB juga sdh kenapa belum bisa efektif nibnya 912000829129 4 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum OSS Provinsi Bali. 2. Kasi Izin Usaha DPM&PTSP Karangasem 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi via WA ke Provinsi Bali(Forum OSS Provinsi Bali). 2. Koordinasi via WA Kasi Izin Usaha DPM&PTSP. 3. Dilihat pada Notifikasi Perizinan dan Fasilitas bahwa ada Komitmen-komitmen yang belum terpenuhi 1.Perizinan Lingkungan /UKL_UPL. 2. Pemenuhan Standar IMB dan Untuk TDUP nya belum diverifikasi. 4. kepada Pemohon agar mengupload Izin Lingkungan dan IMB yang telah dimiliki. 5. informasi oleh pemohon via WA dikatakan sudah terproses dan ucapan terima kasih. 6. [14.29, 18/6/2019] Krisna Pt Wapa Di Ume: Sudah beres nike pak [14.29, 18/6/2019] Krisna Pt Wapa Di Ume: Suksme [14.29, 18/6/2019] Ketut Arka: Terima kasih semoga usahanya lancar Ngggeg suksmepak [14.29,

				<p>18/6/2019] Krisna Pt Wapa Di Ume: Sudah beres nike pak [14.29, 18/6/2019] Krisna Pt Wapa Di Ume: Suksme [14.29, 18/6/2019] Ketut Arka: Terima kasih semoga usahanya lancar ☺☺☺ Nggeg suksmepak/ Ya terima kasih.</p> <p>7. <u>TL Tuntas</u></p>
3	<p>I Gusti Lanang Putu 13 juni 2019 No.kontak : 085205513636</p>	<p>1. IPR peruntukan galian C belum Terbit. 2. untuk terbitnya IPR galian C saya adakah persyaratan selaian IUP Eksplorasi . untuk ijin lingkungannya kapan dan berapa lama bisa terbit ?</p>	<p>1. Kabid Perizinan dan Non Perijinan 2. Kasi Izin Usaha</p>	<p>1. Mengkoordinasikan via WA Ke Kabid Perizinan dan Non Perizinan.dan Kasi Izin Usaha 2. Hasil Tindak Lanjut Ke Lapangan bahwa ada Persyaratan yang belum dipenuhi yaitu IUP Ekplorasi. 3. Pemohon Menyerahkan IUP Eplorasi dan oleh Back Office Bidang Perizinan langsung diproses 14 Juni 2019. 4. Pada tanggal 19 juni IPR atas namanya I Gst Putu sdh terbit dan ditelpon akan tetapi diluar service area pada tanggal 24 Juni baru bisa tersambung dan di tanggal tanggal 25 juni iPR tersebut di ambil 5. Tanggal 22 agustus Izin Lingkungan an. I Gusti Lanang Putu sudah terbit di terima di Bidang data dan Informasi dan sudah dihubungi via WhatSapp 6. [09.13, 22/8/2019] Gusti Lanang Galian C: I ggih suksme pak 7. [09.13, 22/8/2019] Gusti Lanang Galian C: Malih bos ambil tiang ring dije ambil. 8. 22/8/2019] Ketut Arka: Di mpp (Mal Pelayanan Publik) UKM center. Jalan gajah mada. Amlapura. 9. Izin yang di maksud sudah di ambil dengan menyampaikan ucapan terima kasih oleh pengadu. 10. <u>TL Tuntas</u></p>

4	I Wayan Budi Darsana , PT.Hotel Kebun Wayan 17 juni 2019 No.kontak : '08124604822	1. TDUP PT Kebun Wayan yang Belum Efektif 2. mohon informasi terkait terkait IUTM Non berjejing untuk bisa menjual MIKOL izin apa yang harus dilengkapi ?	1. Forum OSS Provinsi Bali. 2. Ksasi Izin Usaha DPM&PTSP	1. Angka pengenal importir nya gagal terkirim pak,sya coba kirim ulang dulu y pak. 2. Dikonfirmasi ke PT Kebun Wayan bahwa perusahaannya tidak bergerak pada kegiatan Importir....brarti ada kesalahn input dari pemohon .Harus masuk dulu ke akun nya lalu rubah d perubahan non akta > perubahan data> akses kepabeanan.Dsna merubah API nya. 3. Kepada pemohon Harus masuk dulu ke akun nya lalu rubah d perubahan non akta > perubahan data> akses kepabeanan.Dsna merubah API nya dan melengkapi izin yang dimiliki di aploud di sistem OSS. 4. [11.38, 23/8/2019] Ketut Arka: Pemohon punya usaha IUTM Non berjejing rencana menjual MIKOL ijin apa saja yg di butuhkan dan persyaratannya usahanya berlokasi di kawasan pariwisata amed 5. [11.41, 23/8/2019] Tayas Kasi IU: Mikol gol napi akan dijual pak...??? 6. [11.41, 23/8/2019] Tayas Kasi IU: Supermarket nggih...?? 7. [11.41, 23/8/2019] Tayas Kasi IU: Izin napi sane sampun dimiliki supermarket nika...??? 8. [11.42, 23/8/2019] Ketut Arka: Mini market [11.44, 23/8/2019] Ketut Arka: Ijin yg dimiliki 1 IPR 2 ijin lingkungan 3 IMB 4 IUTM pertanyaan jika menjual mikol ijin apalagi yg harus di miliki?? 9. [11.59, 23/8/2019] Ketut Arka: Mikol gol napi akan dijual pak...??? gol A 10. [12.07, 23/8/2019] Tayas Kasi IU: Ampura, sesuai ketentuan ten dados / tidak boleh di
---	--	--	---	--

				<p>supermarket jual mikol gol A.</p> <p>11. Pemohon menyampaikan bahwa ada siup di aplikasi oss memberikan izin menjual minuman beralkohol dengan eceran bagaimana dengan hal tersebut pak?</p> <p>12. Kami selaku pengelola pengaduan mempertemukan antara Kasi Izin Usaha dengan Pihak Pengadu. Dan akan diberikan jawaban setelah kasi izin usaha mempelajari dan kedua pihak saling tukar nomor kontak.</p> <p>13. Pihak pengadu menyampaikan ucapan terima kasih kepada petugas pengelola pengaduan.</p> <p>14. <u>TL Tuntas</u></p>
5	Drs. I Wayan Landrawan dan Wayan Damar Windu 18 juni 2019 No. Kontak : 082145350154 & 085237066555	1.mohon informasi terkait dengan rekomendasi penelitian yang akan kami lakukan di selat sesuai dengan rekomendasi dari Dinas PM dan PTSP Provinsi kami seyogyanya mendapatkan rekomendasi akan tetapi di pendaftaran kami di tolak prosesnya	1. Kabid Peizinan dan non perizinan 2 Kabid Data dan Informasi.	<p>1. Diskusi terkait Permendagri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian dan kami sarankan menghubungi Kabid Perizinan dan terjadilah komunikasi</p> <p>2. menyampaikan informasi ke bapak pemohon via wa Kementrian Dalam Negeri membatalkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP) pada tanggal 6 Februari 2018 karena banyaknya kritikan dan pertanyaan dari para pakar dan akademisi. sebagai informasi saya tadi baca di google Pak Dosen.</p> <p>3. [12.52, 26/8/2019] Ketut Arka: Kementrian Dalam Negeri membatalkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP) pada tanggal 6 Februari 2018 karena banyaknya kritikan dan pertanyaan dari para pakar dan</p>

				<p>akademisi. sebagai informasi saya tadi baca di google Pak Dosen.</p> <p>4. Pengadu menyampaikan Terima Kasih kepada petugas Pengelola pengaduan.</p> <p>5. <u>TL Tuntas</u></p>
6	I Ketut Wiadnyana / PT. Mari Menyelam 18 juni 2019 Nomor Kontak :08520088 4525	Kenapa izin belum efektif dan di sistem OSS tidak muncul izin lokasi	Petugas RAPI (Ruang Asistensi dan Pendampingan Perizinan)	<p>1. Di tindak lanjuti oleh I Gede Harry Wisudariyadnya</p> <p>2. Pihak pengadu menyampaikan terima kasih kepada petugas Pengelola Pengaduan.</p> <p>3. TL Tuntas</p>
7	Myden.P /PT.Cellar Dua Puluh19 juni 2019 No. Kontak : 0818055929878	mohon informasi terkait SIUP_MB. dengan tidak adanya SIUP_MB kami tidak dapat mengurus NPPBKC(Nomor Pokok Pajak Barang Kena Cukai). mohon penjelasannya	Koordinasi dengan sekpri DPMPTSP	<p>1. Surat di sampaikan ke Kepala Dinas lewat Sekpri tanggal 19 juni 2019.</p> <p>2. Tidak ada pemberitahuan dari pihak sekpri, pada tanggal 11 September 2019 kami petugas pengelola pengaduan menghubungi pihak pengadu via telepon 0818055929878 (Myden.P) menyampaikan prosesnya sudah selesai langsung ke Pusat Mendag (SIP PDN). Dan pihak pengadu menyampaikan terima kasih sudah menghubunginya.</p>
8	I Nengah Suwirta 23 juni 2019 nomor kontak : 081238480168	Tidak dapat Proses permohonan IMB. Kami sudah mempunyai IPR no. 61/DPM&PTSP/2017 IZIN LINGKUNGAN NO. 660.3/8597/IV-A /DPM7PTSP/2017	Berkoordinasi dengan Kabid perizinan dan Non Perizinan DPM&PTSP Karangasem	<p>1. Telah dilakukan kunjungan lapangan ,fakta lapangan KDB lebih dari 40 % . proses IBM di tunda prosesnya menunggu untuk mengubah bangunan sesuai dengan batas maksimal KDB</p> <p>2. Pemohon memahami aturan tersebut.</p> <p>3. Pemohon menunggu kebijakan sesuai perkembangan regulasi yang berkembang dan mengucapkan terima kasih kepada petugas pengelola pengaduan atas informasi yang kami sampaikan.</p> <p>4. <u>TL Tuntas</u></p>
9	Ida Ayu Pebry Valentina 25 juni 2019 nomor	saya sudah daftar di sistem OSS tidak bisa	Koordinasi via WA Forum OSS Prov Bali	<p>1. Kepada pemohon untuk berkoordinasi ke Dinas Pajak untuk menyelesaikan</p>

	kontak : 087756661466	berproses karena npwp VALID tetapi tidak bisa lanjut		<p>administrasinya NPWP nya.</p> <p>2. tanggal 26 juni didampingi infut data perusahaan dan proses berlanjut.</p> <p>3. Pihak pengadu menyampaikan ucapan terima kasih kepada petugas pengelola pengaduan.</p> <p>4. <u>TL Tuntas</u></p>
10	Fandi Kurniawan PT Wahana Tirta Bahari 26 juni 2019 nomor kontak : 081337430082	TDUP Wisata Selam dan Izin Usaha Penyediaan Sarana Wisata Alam belum Efektif	Koordinasi via whatsapp Forum OSS Provinsi Bali	<p>1. Izin pendukungnya belum di aploud ke sistem oss.informasi dari Forum OSS Provinsi Bali Pihak pengadu kami sarankan untuk menscan izin pendukung kemudian mengaploud ke sistem oss.</p> <p>2. Belum ada verifikasi dari back office PTSP. informasi dari Forum OSS Provinsi Bali.</p> <p>3. kemudian koordinasi ke Seksi Petugas Di RAPI untuk verifikasi melalui webform PTSP .</p> <p>4. pihak pengadu menyampaikan terima kasih sudah di bantu oleh petugas di RAPI untuk menindak lanjuti .</p> <p>5. <u>TL Tuntas</u></p>
11	I Ketut Wiadnyana/ PT.Naga Laut Selam 16 agustus 2019	mohon informasi kapan akan diadakan kunjungan ke lokasi kami di amed. Kami sudah lama menunggu.	Koordinasi kepada Kasi Ijin Penunjang dan Kasi Izin Usaha via whatsapp.	<p>1. Kepada pemohon dapat menghubungi no telpon sebagai berikut : 081999289139 dan 081337900547 untuk mendapatkan informasi jadwal kelapangan.</p> <p>2. Pihak pengadu mengucapkan terima kasih sudah dihubungi oleh dari pihak kantor DPMPTSP.</p> <p>3. <u>TL Tuntas</u></p>
12	I Nyoman Sumadiana / 19 juni 2019 nomor kontak : 08174790176	mohon dibantu kami sudah daftar di sistem oss akan tetapi belum dapat kiriman Username dan password	Forum OSS Provinsi Bali	<p>1. Pasword dan username sudah terkirim, untuk pemohon mohon lihat di email masuk atau spam</p> <p>2. Dikirim ulang via WA oleh Forum OSS Provinsi Bali ke WA Pemohon .</p> <p>3. Pemohon menyampaikan</p>

				<p>terimakasih Username dan passwordnya sudah diterima</p> <p>4. <u>TL Tuntas</u></p>
13	Putu Partama /12 juli 2019 nomor kontak : 082341300990	mohon dibantu kami sudah daftar di sistem oss akan tetapi belum dapat kiriman Username dan password	Forum OSS Provinsi Bali	<p>1. pasword dan username sudah terkirim lihat di email masuk atau spam</p> <p>2. dikirim ulang via WA oleh Forum OSS Provinsi Bali ke WA Pemohon</p> <p>3. Pemohon menyampaikan terimakasih Username dan passwordnya sudah diterima</p> <p>4. <u>TL Tuntas</u></p>
14	Ni Made Putu 22 juli 2019	mohon dibantu kami sudah daftar di sistem oss akan tetapi belum dapat kiriman Username dan password menggunakan email : nimadeputu21@gmail.com	Forum OSS Provinsi Bali	<p>1. paswor dan username sudah terkirim lihat di email masuk atau spam.</p> <p>2. dikirim ulang via WA oleh Forum OSS Provinsi Bali ke WA Pemohon</p> <p>3. Pemohon menyampaikan terimakasih Username dan passwordnya sudah diterima</p> <p>4. <u>TL Tuntas</u></p>
15	Ketut Wiadnyana 16 agustus 2019 Nomor kontak ;085200884525	1. PT. Naga Laut Selamat d/a. br dinas amed dengan pemilik i gede arya sudah daftar di oss tgl 4 maret 2019 kami belum mendapat informasi terkait jadwal kunjungan lapangan Om swastiastu pak tut, tyang mohon infonya untuk kunjungan lapangan Wisata Selamat PT Naga Laut Selamanya yg di Amed kapan ngih?	Koordinasi via WA dengan Kasi Penunjang Usaha dan Kasi Izin Usaha	<p>1. Kepada pemohon dapat menghubungi no telpon sebagai berikut : 081999289139 dan 081337900547 untuk mendapatkan informasi jadwal kelapangan.</p> <p>2. Pihak pengadu mengucapkan terima kasih sudah dihubungi oleh dari pihak kantor DPMPTSP.</p> <p>3. <u>TL Tuntas</u></p>

16	I Komang Agus Trisusena 20 agustus 2019 nomor kontak : 082236298966	Usaha penggilingan padi, sudah punya surat keterangan usaha yg dikeluarkan oleh Camat Karangasem oleh pertamina yang diminta adalah surat keterangan kebutuhan pembelian solar, saya sudah koordinasi ke Dinas Perdagangan di sarankan ke Dinas perizinan /DPM&PTSP dan ke Dinas Koprasi bisa memberikan per tiga bulan 30 liter sedangkan kebutuhan kami lebih dari itu kemana kami harus berkoordinasi untuk mendapatkan surat keterangan yang diminta oleh pertamina???	Koordinasi Via Wa dengan Kasi Ijin Usaha dan Kasi Penunjang Usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. [10.28, 13/9/2019] Pak Padang DLH: biasanya pembelian bbm ada surat rekomendasi dari disperindag pak 2. [10.29, 13/9/2019] Pak Padang DLH: klo dari.kita perizinan tidak ada 3. [10.48, 13/9/2019] Ketut Arka: terima kasih informasinya 4. [11.02, 13/9/2019] Agus Penggilingan Padi: Dinas perdagangan pak? 5. [11.11, 13/9/2019] Ketut Arka: menurut kasi penunjang usaha perizinan ya bapak agus koordinasi ke Dinas Perdagangan semoga di sana bisa di bantu terima kasih 6. Pihak pengadu menerima penjelasan oleh petugas pengaduan dan akan segera berkoordinasi ke pihak Disperindag Kabupaten 7. Pihak pengadu menyampaikan ucapan terima kasih. 8. TL Tuntas
17	Wayan Wirawan 21 agustus 2019 nomor kontak : 081936456444	KSP Sila Mukti BD Kedungdung desa besakih, KPS Sila Mukti tanggal 10 pebruari 2014 pernah mengajukan permohonan memperpanjang TDP KSP Sila Mukti , dikembalikan dokumennya karena belum memiliki surat keterangan	Koordinasi Via Wa dengan Kasi Ijin Usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perpanjangan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) sudah di ganti dengan NIB permohonan melalui aplikasi OSS. 2. Pihak Kasi Izin Usaha Masih Koordinas dengan Dinas Pertanian 3.

		Simpan Pinjan mohon penjelasannya bagaimanakah langkah langkah yang semestinya di lakukan untuk mendapatkan perizinan KSP Sila Mukti sekarang ?		
18	Kadek Widianata, 5 september 2019 nomor kontak : 08113997774	IUJK an. CV. Anjaya Wiyarta belum efektif dan sudah ada kunjungan lapangan dari PUPR tertanggal 9 agustus 2019 dan saya sudah berkoordinasi ke PUPR disarankan ke DPM&PTSP menanyakan mohon informasinya ?	Koordinasi via WA ke staf Bidang Perizinan (I Gusti Agung Arya & Hendra Lukman)	<ol style="list-style-type: none"> 1. I Gusti Agung Arya menyampaikan secara lisan bahwa belum menerima rekomendasi dari PUPR dan kemungkinan Hendra Lukman yang menerima 2. Pak hendra bisa membantu IUJK an. CV Anjaya Wiyarta Belum Efektif ? 3. [14.39, 5/9/2019] Hendra Lukman Dpmtsp: Enggih pak 4. [14.40, 5/9/2019] Hendra Lukman Dpmtsp: Masih di buatin brita acar 5. [14.40, 5/9/2019] Hendra Lukman Dpmtsp: Bsok bru bisa di efektifkan 6. [14.40, 5/9/2019] Hendra Lukman Dpmtsp: Kl dh slsai buat BA sam surat perstujuannya 7. Pak udh efektif iujk nya informasi dari Hendara Lukman 8. Iujknya sudh efektif mohon di cek terima kasih 9. [11.01, 6/9/2019] Kdk Widiantare Iujk : Suksma Pak atas bantuannya 10. <u>TL Tuntas</u>
19	Ni Kadek Ike Paramita / 18 september 2019 nomor kontak : 085738270748	Kami CV. Sumber Jadi da. Br. Dinas Kreteg, Kec. Bebandem , Karangasem mengajukan permohonan IUJK, dalam pengisian data	Koordinasi via WA ke Forum OSS Provinsi Bali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mas diki mohon dibantu ada pemohon salah memasukan data sehinggga tdk muncul KBLI dan sdh mengirim pengapusan data tersebut untuk bisa melanjutkan prosesnya kira kira kapan bisa mas??? Tersebut di bawah data perusahaannya

		<p>ada kekeliruan yang kami sampaikan dan pada tgl 17 september 2019 kami mengajukan surat pernyataan penghapusan tada mohon informasi lebih lanjut kapan kiranya kami bisa melanjutkan proses IUJK</p>		<p>2. Notulen Rapat 12 September 2019 Pencabutan NIB: Setiap FO dari unit pelayanan akan memiliki hak akses (akun) untuk melakukan pencabutan NIB. Unit lain (Dalak dan Kerjasama) tidak dapat diberikan akses tersebut sehingga tiap permohonan perubahan dan pencabutan tetap action oleh helpdesk. Data yang harus dicatat FO dalam melakukan pencabutan NIB:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Asal/Perusahaan yang melakukan permohonan pencabutan b. Nama, NIK, dan nomor HP orang yang mendapat kuasa permohonan pencabutan c. Petugas FO yang melakukan pencabutan d. Upload form permohonan pencabutan yang sudah di acc (dengan paraf, nama, dan tanggal) oleh petugas FO <p>PT yang akan melakukan perubahan 2 digit KBLI (maksud dan tujuan) dilarang untuk melakukan pencabutan NIB. PT tersebut harus menemui notaris dan melakukan perubahan akta (penyesuaian kbli).</p> <p>Persyaratan untuk kuasa diperketat, khususnya untuk cabut NIB PT. Disamakan dengan ketika seorang kuasa mengajukan rekom vitas atau perizinan lainnya di luar oss.</p> <p>Perubahan jenis user (perorangan/non perorangan) tidak memerlukan surat permohonan sehingga dapat langsung action oleh helpdesk.</p> <p>Pencabutan NIB dapat</p>
--	--	---	--	--

				<p>dilakukan dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> NIB PT dan badan usaha lainnya (CV dll) terlanjut terbit di menu perseorangan, padahal seharusnya di non perseorangan; NIB PT terbit tetapi pelaku usaha salah memilih badan usaha (perekaman manual data akta); Pada NIB CV dan badan usaha lainnya (selain PT) terdapat kesalahan KBLI 2 digit; Pada NIB CV dan badan usaha lainnya (selain PT) terjadi perubahan pada akta atau legalitasnya, misalnya perubahan direksi. <p>3. Mas mohon arahannya terkait yg dimaksud ??? Apakah pemohon mengulang mengajukan permohonan ??? atau bagaimana solusinya untuk CV. Sumber Jadi tersebut</p> <p>4. Untuk ke depannya saja pak lampiran nya di buat secara demikian</p> <p>5. Disampaikan via telepon bahwa permasalahan tersebut akan di bawa saat rapat di surabaya tanggl 19 september 2019 mohon seminggu lagi tindaklanjutnya.</p> <p>6. 5 Pihak Pemohon menerima dan menunggu klarifikasi lebih lanjut.</p> <p>7. Pemohon Mengucapkan terimakasih sudah ada pemberitahuan pencabutan NIB dan mengajukan ulang permohonan</p> <p>8. <u>TL Tuntas</u></p>
20	Made Widana 6 Tgl 6 Desember 2019 nomor kontak 081337893037	Mohon informasi terkait survei lapangan untuk prosepengajuan IPR Klinik Pratama BNNK Karangasem.	Koordinasi dengan Kasi Penunjang Usaha DPMPTSP	<p>1. Kepada Pemohon kami berikan Nomor Kotak Kasi Penunjang Usaha .</p> <p>2. Tgl 31 Desember 2019 oleh staf BNNK Karangasem menanyakan kapan IPR Klinik Pratama BNNK terbit.</p>

				3. Izin IPR an. Klinik Pratama BNNK Karangasem sudah terbit dan dapat di ambil Di MPP 4. TL Tuntas
--	--	--	--	---

Dari 20 orang yang menyampaikan keluhannya satu orang belum tuntas yaitu Bapak Wayan Wirawan nomor kontak : 081936456444 dengan permasalahan : KSP Sila Mukti BD Kedungdung desa besakih, KPS Sila Mukti tanggal 10 pebruari 2014 pernah mengajukan permohonan memperpanjang TDP KSP Sila Mukti , dikembalikan dokumennya karena belum memiliki surat keterangan Simpan Pinjan mohon penjelasannya bagaimanakah langkah langkah yang semestinya di lakukan untuk mendapatkan perizinan KSP Sila Mukti sekarang ? hasil koordinasi pihak Kasi Izin Usaha sebagai berikut : Perpanjangan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) sudah di ganti dengan NIB permohonan melalui aplikasi OSS. Pihak Kasi Izin Usaha Masih Koordinas dengan Dinas Pertanian

II. **Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)**

- A. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat pengguna pelayanan dari 159 (seratus lima puluh sembilan) responden. Hal ini terlihat dari :
- a. **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** setelah dikonversi adalah nilai indeks dikalikan dengan Nilai dasar yaitu $3,41 \times 25 = 85,36$ (delapan puluh lima koma tiga puluh enam).
 - b. **Mutu Pelayanan DPM&PTSP** Kabupaten Karangasem sesuai dengan Tabel II Lampiran Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. **Katagori B**
 - c. **Kinerja Unit Pelayanan** sesuai dengan Tabel II Lampiran Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. **Katagori BAIK.**

B. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan


Dalam peningkatan kualitas pelayanan oleh DPM&PTSP Kabupaten Karangasem adalah unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu 2 (dua) unsur persyaratan dan waktu proses pelayanan

- a. Persyaratan dengan Nilai Rata_Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) 0,37 (nol koma tiga puluh tujuh)
- b. Waktu Proses Pelayanan dengan Nilai Rata_Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) 0,37 (nol koma tiga puluh tujuh)

C. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Persyaratan dan kecepatan waktu proses perizinan dan non perizinan perlu di tinjau dan dikaji ulang sesuai dengan regulasi peraturan dan perundang undangan yang berlaku.
3. Ada 4 unsur yang mendapatkan nilai skor 1(satu) sangat perlu mendapatkan perhatian oleh para penyelenggara pelayanan di DPM&PTSP Kabupaten Karangasem yaitu kemudahan prosedur,kecepatan waktu proses, kesesuaian dengan biaya yang dibayarkan dan pelayanan pengaduan, segera mengadakan koordinasi intern.

Mengetahui :
Kepala Bidang Data dan Informasi
DPM&PTSP Kab. Karangasem


I Made Mudia,SH.,MAP
NIP. 19631201 199303 1 006

Amlapura 31 Desember 2019
**Kasi. Penanganan Pengaduan
Masyarakat**


I Ketut Arka Punarbawa,SE
NIP. 19710402 199503 1 003