



PEMERINTAH KOTA MADIUN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Mayjend D.I. Panjaitan Nomor 09 Madiun, Jawa Timur 63133.
Telepon (0351) 462314, Faks. (0351) 463242.
Pos-el: dpmptsp@madiunkota.go.id,
Laman <https://dpmptsp.madiunkota.go.id>

Madiun, 21 Agustus 2024

Kepada
Yth. Sekretaris Daerah Kota Madiun
up.
Kepala Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah Kota Madiun
di -
Madiun

SURAT - PENGANTAR
NOMOR : 045/1193/401.306/2024

| No. | Naskah Dinas /Barang yang Dikirimkan | Banyaknya | Keterangan |
|-----|--|-----------------|--|
| 1. | Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Bulan Juli 2024 yang dilaporkan pada Bulan Agustus 2024 | 1 (satu) bendel | Disampaikan dengan hormat untuk menjadikan periksa |

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Drs. Ahsan Sri Hasto
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196805091988091002

Tembusan :
Yth. Sekretaris Daerah

LAPORAN PENGADUAN BULAN JULI TAHUN 2024

| No | Nama dan Alamat Pelapor | Tanggal Penerimaan Keluhan/Pengaduan | Isi Pengaduan | Tindak Lanjut Penyelesaian Keluhan/Pengaduan | Tanggal selesai tindaklanjut pengaduan | Lama waktu penyelesaian pengaduan (jam/hari) |
|----|-------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | NOVIA CHRISTIYANI, A.Md., Far | 2 Juli 2024 | Nama saya sudah sesuai dengan ijazah pak.. mohon ijin arahan.. di ijazah memang tertulis Novia Christiyani, A.Md., Far | <p>Petugas memberikan penjelasan melalui MASS (Madiun Kota Single Submission) kepada pemohon bahwa pengajuan Surat Keterangan Tempat Praktik (perizinan baru) ditolak dikarenakan nama dan gelar tidak ditulis sesuai EYD di ijazah, dan dimohon untuk mengajukan ulang kembali permohonan pengajuan Surat Keterangan Tempat Praktik tersebut.</p> <p>Catatan : pemohon telah mengajukan ulang permohonan Surat Keterangan Tempat Praktik (perizinan baru) tersebut pada tanggal 14 Juli 2024 dan telah dicetak oleh pemohon pada tanggal 17 Juli 2024</p> | 3 Juli 2024 | 1 HARI (SELESAI) |

| No | Nama dan Alamat Pelapor | Tanggal Penerimaan Keluhan/ Pengaduan | Isi Pengaduan | Tindak Lanjut Penyelesaian Keluhan/Pengaduan | Tanggal selesai tindaklanjut pengaduan | Lama waktu penyelesaian pengaduan (jam/hari) |
|----|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. | JULYSTA TIARA PUTRI, A.Md Kes. | 4 Juli 2024 | file tidak bisa di download | <p>Petugas memberikan penjelasan melalui MASS (Madiun Kota Single Submission) kepada pemohon bahwa fasilitas yang digunakan utk penempatan, penyimpanan dan pengolahan data dan pemulihan data (PDN) sedang diretas maka pemohon diharapkan untuk mengupload dari awal data-data (file) kembali.</p> <p>Catatan : pemohon telah mengajukan ulang permohonan Surat Keterangan Tempat Praktik (perizinan baru) tersebut pada tanggal 5 Juli 2024 dan telah dicetak oleh pemohon pada tanggal 5 Juli 2024</p> | 5 Juli 2024 | 1 HARI (SELESAI) |

| No | Nama dan Alamat Pelapor | Tanggal Penerimaan Keluhan/ Pengaduan | Isi Pengaduan | Tindak Lanjut Penyelesaian Keluhan/Pengaduan | Tanggal selesai tindaklanjut pengaduan | Lama waktu penyelesaian pengaduan (jam/hari) |
|----|----------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. | ZAINUL HAMIDAH ILYAS, A.Md | 8 Juli 2024 | Mohon maaf Bapak/Ibu, saya sedang mengajukan SIP Baru. sudah terbit surat rekom dari dinas akan tetapi nomor STR yang saya masukkan adalah STR yang lama. Seharusnya yang saya masukkan adalah nomor E STR yang terbaru yang sudah se umur hidup. mohon arahannya. | Petugas memberikan penjelasan melalui MASS (Madiun Kota Single Submission) kepada pemohon bahwa STR Saudara masih berlaku sampai dengan tahun 2028, jadi tidak ada masalah terkait penginputan STR yang lama (karena masih berlaku). | 8 Juli 2024 | 1 HARI (SELESAI) |

| No | Nama dan Alamat Pelapor | Tanggal Penerimaan Keluhan/ Pengaduan | Isi Pengaduan | Tindak Lanjut Penyelesaian Keluhan/Pengaduan | Tanggal selesai tindaklanjut pengaduan | Lama waktu penyelesaian pengaduan (jam/hari) |
|----|----------------------------------|---------------------------------------|---|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. | APT. NURUL HIKMAH TANJUNG, S.FAR | 8 Juli 2024 | Tertulis alasan penolakan karena gelar tidak sesuai "bukan s.far tetapi s.farm" tetapi pada ijazah gelar saya memang s.far bukan s.farm, mohon klarifikasinya,terimakasih | Petugas memberikan penjelasan melalui MASS (Madiun Kota Single Submission) kepada pemohon bahwa pengajuan Surat Keterangan Tempat Praktik (perizinan baru) ditolak karena penulisan gelar S.Far, bukan S. Farm, dimohon untuk mengajukan ulang permohonan Surat Keterangan Tempat Praktik (perizinan baru) tersebut. Catatan : pemohon telah mengajukan ulang permohonan Surat Keterangan Tempat Praktik (perizinan baru) tersebut pada tanggal 9 Juli 2024 dan telah dicetak oleh pemohon pada tanggal 10 Juli 2024 | 9 Juli 2024 | 1 HARI (SELESAI) |

| No | Nama dan Alamat Pelapor | Tanggal Penerimaan Keluhan/ Pengaduan | Isi Pengaduan | Tindak Lanjut Penyelesaian Keluhan/Pengaduan | Tanggal selesai tindaklanjut pengaduan | Lama waktu penyelesaian pengaduan (jam/hari) |
|----|-------------------------------|---------------------------------------|---|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. | KHOLIK AGUS DWINATA, AMd. AK. | 12 Juli 2024 | Mohon dikoreksi, tanggal lahir di SIP tersebut salah\nadapun yang benar adalah 16 Juni 1983 Pemohon sudah memproses perizinan online melalui aplikasi Jatim JOSS milik DPMPTSP Provinsi Jawa Timur, namun belum ada pergerakan di sistem Jatim JOSS | Petugas memberikan penjelasan melalui MASS (Madiun Kota Single Submission) kepada pemohon bahwa akan dilakukan revisi/perbaikan data serta akan dilakukan TTE ulang untuk pengajuan Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (perpanjangan) Catatan : Telah dilakukan perbaikan/revisi data pemohon pada tanggal 15 Juli 2024 dan telah dicetak Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (perpanjangan) pada tanggal 17 Juli 2024 | 15 Juli 2024 | 3 Hari (SELESAI) |
| 6. | Via Clara Mukti Queentasari | 16 Juli 2024 | Saya ingin mendownload kembali file perizinan saya yang sudah jadi, tapi tidak bisa\n | Petugas memberikan penjelasan melalui MASS (Madiun Kota Single Submission) kepada pemohon bahwa fasilitas yang digunakan utk penempatan, penyimpanan dan pengolahan data dan pemulihan data (PDN) diretas sehingga menyebabkan banyak data yang hilang, maka pemohon diharapkan untuk meng-upload dari awal data-data (file) kembali. | 17 Juli 2024 | 1 hari (SELESAI) |

| No | Nama dan Alamat Pelapor | Tanggal Penerimaan Keluhan/ Pengaduan | Isi Pengaduan | Tindak Lanjut Penyelesaian Keluhan/Pengaduan | Tanggal selesai tindaklanjut pengaduan | Lama waktu penyelesaian pengaduan (jam/hari) |
|----|--------------------------|---------------------------------------|--|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. | At.Muttaqin (tatap muka) | 8 Juli 2024 | Menanyakan proses bisnis /prosedur terkait pengurusan izin operasional pendidikan SMA yang merupakan kewenangan Provinsi Jawa Timur. | Petugas telah melakukan pengecekan pada aplikasi Jatim JOSS terkait Standart Pelayanan Izin Operasional Pendidikan, di mana prosesnya selama 30 hari kerja, sedangkan pemohon masih berproses selama 20 hari kerja, | 8 Juli 2024 | 1 hari (SELESAI) |

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Drs. Ahsan Sri Hasto
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196805091988091002