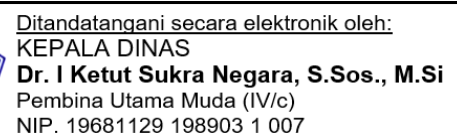




Tempat

Nomor : B.27.000.8.3.4/3037/IZIN/DPMPSTSP

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2026	1 (Satu)	Dengan hormat disampaikan sebagai laporan





LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2026

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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Semester I Tahun 2026 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. Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2026 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Semester I Tahun 2026.

Bali, 6 Juli 2026



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 (*Custumers*).

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 daring (daring) dan pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi DPMPTSP Provinsi Bali.



IV. SARANA PENGADUAN

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

1. Telpon : (0361) 243804
2. Email : dpmptsp@baliprov.go.id
3. Website : dpmptsp.baliprov.go.id
4. Website : www.lapor.go.id

V. PELAKSANAAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Bali pada Semester I Tahun 2026, dilaksanakan oleh Tim sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Bali Nomor : 26 Tahun 2026 Tanggal 2 Januari 2026 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 2026.

VI. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Untuk Semester I Tahun 2026, terdapat tujuh (7) 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 1195 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Bali, menyediakan layanan konsultasi secara digital bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/ informasi mengenai proses pengurusan izin.

Bali, 6 Juli 2026



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI BALI
REKAPITULASI PENGADUAN
TAHUN 2026

SEMESTER I

NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
1.	Januari	Luh Pratidina	WhatsApp	Selamat siang Ibu/Bapak, mohon informasi terkait penerbitan VSKU (Verifikasi Pemenuhan Standar Kegiatan Usaha) yg sebelumnya di SIINAS. Saat ini melalui integrasi OSS-SIINAS. Ini prosesnya bagaimana ya Bu/Pak?	Selamat Siang, Terkait informasi penerbitan Izin tersebut, merupakan kewenangan dari Kementerian Perindustrian, Terimakasih	1 Hari	1	Selesai
2.	Februari	Anonim	WhatsApp	Selamat pagi, saya ada kendala untuk KBLI 46413 Perdagangan Besar Alas Kaki tidak bisa saya input di NIB karena RDTR di lokasi berikut : -8.66441221, 115.2391253	Selamat Sore, Terkait informasi penerbitan Izin KKPR (Perizinan Dasar) terdapat pada Dinas PUPR kab/kota sesuai Lokasi usaha, Terimakasih	1 Hari	1	Selesai
3.	Maret	Anonim	WhatsApp	Selamat siang, saya sudah membuat akun sicantik dari 10 harian yang lalu namun sampai sekarang belum menerima email konfirmasi Mohon bantuannya, terima kasih	Selamat Siang, Untuk sicantik bisa Konsultasikan di PTSP Kota Denpasar, Terimakasih	1 Hari	1	Selesai
4.	April	Anonim	WhatsApp	Halo permisi. Katanya urus IMB juga disini ya yg satu pintu?	Terkait pengajuan IMB/PBG/SLF terdapat pada DPMPSTSP sesuai Kab/Kota lokasi usaha\	1 Hari	3	Selesai
		Intan	WhatsApp	Selamat siang bapak/ ibu, izin bertanya batas waktu untuk pelaporan lkpm tw 1 2026 kapan ya?	Selamat Siang, terkait pelaporan LKPM TW 1 2026, periode pelaporan sampaidengan tanggal 15 April 2026	1 Hari		
		Anonim	WhatsApp	Saya Ingin konsultasi mengenai pengajuan skpl b dan c	Terkait pengajuan SKPL B dan C terdapat pada DPMPSTSP sesuai Kab/Kota lokasi usaha	1 Hari		



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



5.	Mei	Anonim	WhatsApp	Hallo Selamat siang, mau nanya untuk awal pengurusan imb haru kemana ya ?	Terkait pengajuan IMB/PBG/SLF terdapat pada DPMPTSP sesuai Kab/Kota lokasi usaha	1 Hari	2	Selesai
		Anonim	WhatsApp	Mohon maaf sebelumnya, saya bisa minta informasi terkait pengajuan sipa/abt, di pengajuan sipa/abt yg di ajukan disana ada pemberitahuan terkain pnbp, dan akan di kirim ke email yg digunakan untuk daftar oss, tetapi sampai saat ini email tersebut tidak ada masuk, mohon informasinya terkait hal tersebut	Terkait pengajuan SIPA/ABT sekala kecil s/d besar terdapat pada Badan Geologi Kementerian ESDM RI	1 Hari		
6.	Juni	Anonim	WhatsApp	Selamat pagi Pak/Bu saya izin bertanya untuk konten/naskah reklame apakah boleh ditulis "Media Promosi" saja dikarenakan untuk kontenny dapat berubah-ubah akan tetapi untuk ukuran reklamenya tetap sama. Terima kasih	Terkait pengajuan Media Promosi/ Reklame terdapat pada DPMPTSP sesuai Kab/Kota lokasi usaha	1 Hari	2	Selesai
		Anonim	WhatsApp	Berdasarkan surat gubernur ini, PT PMA tidak dapat melakukan penambahan KBLI untuk pengajuan NIB melalui OSS. Jadi, kami ingin mengetahui langkah untuk mengajukan NIB saat ini untuk usaha PT PMA di Bali seperti apa	Untuk mengajukan izin usaha PMA, KBLI nya harus tingkat resiko menengah tinggi atau tinggi	1 Hari		

Bali, 6 Juli 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA DINAS
Dr. I Ketut Sukra Negara, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19681129 198903 1 007



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.

