



Tempat

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





LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2025

**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 II Tahun 2025 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 II Tahun 2025 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Semester II Tahun 2025.

Bali, 2 Januari 2026

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



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 2025, dilaksanakan oleh Tim sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Bali Nomor : 221 TAHUN 2025 tanggal 22 Januari 2025 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 2025.

VI. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Untuk Semester II Tahun 2025, terdapat pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan Semester II.

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, 2 Januari 2026



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI BALI
REKAPITULASI PENGADUAN
TAHUN 2025

SEMESTER I

NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
1.	Januari	L	WhatsApp	Terkait permohonan IMB yang akan diajukan	Terkait Permohonan IMB/PBG/SLF merupakan kewenangan Kabupaten/Kota sesuai lokasi Bangunan	1 hari Kerja	2	Selesai
		Zara Salsabila	WhatsApp	Permohonan terkait ABT dan kewenangannya yang berlokasi di Bali	Terkait Permohonan ABT yang berlokasi di wilayah Provinsi Bali merupakan Kewenangan Kementerian ESDM RI.	1 hari Kerja		
2.	Februari	Sukma	WhatsApp	Permohonan terkait ABT dan kewenangannya yang berlokasi di Bali	Terkait Permohonan ABT yang berlokasi di wilayah Provinsi Bali merupakan Kewenangan Kementerian ESDM RI	1 hari Kerja	1	Selesai
3.	Maret	Alvin Kristian	WhatsApp	Mohon pengecekan permohonan Angkutan Laut yang menjadi Kewenangan KEK	Terkait Permohonan saudara, merupakan Kewenangan Wilayah KEK	1 hari Kerja	2	Selesai
		Zerotwoone Academy Indonesia	WhatsApp	Terkait permohonan PBG yang akan diajukan	Terkait Permohonan IMB/PBG/SLF merupakan kewenangan Kabupaten/Kota sesuai lokasi Bangunan	1 hari Kerja		



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.



NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
1.	April	Bayu Aditya	WhatsApp	Mohon informasi terkait perubahan nomor telepon pada Akun OSS	Terkait perubahan nomor telepon pada Akun OSS, bisa dilakukan secara mandiri melalui menu Profil.	1 hari Kerja	2	Selesai
		Anononim	WhatsApp	Bagaimana cara melakukan perubahan NPWP di OSS yang semulanya 15 digit menjadi 16 digit	Terkait perubahan NPWP di OSS yang semula 15 digit menjadi 16 digit dapat disesuaikan pada menu perubahan badan usaha	1 hari Kerja		
2.	Mei	Lucki Tea	WhatsApp	Permohonan SKPL B C atau Minuman beralkohol	Terkait Permohonan SKPL B C terdapat pada kewenangan Kabupaten/Kota	1 hari Kerja	2	Selesai
		Intan Purnami	WhatsApp	Perubahan data Perusahaan pada bagian "Ubah Sstatus Usaha" apakah jumlah investasi dapat dilakukan perubahan	Terkait Perubahan data Perusahaan pada bagian "Ubah Sstatus Usaha" dapat dilakukan pada menu perubahan data usaha, proses dilakuka pada masing masing KBLI yang akan dirubah	1 hari Kerja		
3.	Juni	Swan Dita	WhatsApp	Bagaimana cara mengajukan ABT di wilayah bali untuk usaha UMKM	Terkait Permohonan ABT yang berlokasi di wilayah Provinsi Bali merupakan Kewenangan Kementerian ESDM RI	1 hari Kerja	2	Selesai
		Desi Ulantika	WhatsApp	Saya terkendala pada saat penambahan KBLI yg membutuhkan titik longtitude dan latitude	Terkait kendala saudara, titik kordinat didapatkan pada google maps dan langsung di input sesuai titik yang dipilih	1 hari Kerja		



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.



SEMESTER II

NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
1.	Juli	PT. The Good Firm	Surat	<i>Dugaan Pelanggaran dan Perbuatan Melawan Hukum Perusahaan Penanaman Modal Asing ("PMA")</i>	Dapat kami sampaikan bahwa PT. Glorious Fingers Bali yang berlokasi di Jl. Petitenget No. 8A, Lingkungan Umalas Kangin, merupakan penanaman modal asing (PMA) Berdasarkan Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal pasal 10 ayat 2 penanaman modal asing (PMA) merupakan kewenangan Pusat. Oleh karena itu, kiranya dapat dikordinasikan dengan Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM RI	2 Hari Kerja	3	Selesai
		Kejaksaan Tinggi Bali	Surat	<i>Laporan Pengaduan Dugaan Penyimpangan Pengelolaan PT. BTID Perusahaan Penanaman Modal Asing ("PMA")</i>	Bahwa saat ini sedang dilaksanakan tahapan konstruksi didalam kawasan KEK Kura Kura Bali, sehingga pihak manajemen melakukan pengawasan terhadap akses masuk ke KEK Kura Kura Bali dengan memberikan tanda pengenal kepada para nelayan pesisir (budidaya rumput laut dan penangkapan ikan). Sedangkan bagi nelayan laut lepas tidak diberikan tanda pengenal dan dibatasi akses masuk ke wilayah kawasan. Adapun maksud dan tujuan penggunaan tanda pengenal dan rompi adalah untuk keamanan dan keselamatan masyarakat sesuai prosedur K3 dalam aktifitas konstruksi	6 Hari Kerja		
		Shintya	WhatsApp			1 Hari Kerja		



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.



				<i>Mohon Pemenuhan Sertifikat Standar SPA yang dijalankan oleh PT PMA</i>	Terkait kewenangan Sertifikat Standar SPA yang dijalankan oleh PT PMA, merupakan Kewenangan Kementerian Pariwisata RI			
2.	Agustus	Mang	WhatsApp	<i>Mohon bantuan terkait kendala teknis OSS tidak dapat mengunduh NIB melalui Android</i>	Terkait kendala tidak dapat mengunduh NIB, disarankan untuk mengunduh melalui Aplikasi Resmi OSS atau dapat mengakses laman web www.oss.go.id	1 Hari Kerja	2	Selesai
		Maria	WhatsApp	Permohonan Sertifikat Standar Wisata Selam yang berstatus Menunggu Verifikasi dari OPD Teknis	Terkait permohonan Saudari, sedang dalam proses verifikasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali	1 Hari Kerja		
3.	September	RP	WhatsApp	Mohon bantuan pengecekan KBLI pada laman web OSS.	Terkait menu pengecekan KBLI pada laman www.oss.go.id , dapat masuk pada menu Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) 2020 dan dilanjutkan untuk menginput kode KBLI yang akan di cari	1 Hari Kerja	2	Selasai
		Anononim	WhatsApp	Mohon bantuan terkait sinkron data AHU OSS.	Terkait tata cara sinkronisasi AHU pada laman www.oss.go.id , pelaku usaha dapat melakukan pada menu Perubahan Badan Usaha dan menyesuaikan terkait perubahan yang akan di lakukan	1 Hari Kerja		

NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
1.	Oktober	Yayan	WhatsApp	Mau tanya perihal perizinan genset IUPTLS, pengurusan baru untuk institut seni indonesia bali tidak punya akun oss, apakah bisa memasukan permohonan secara offline?	Terkait perihal IUPTLS diatas 500 kVa memerlukan izin IUPTLS di menu PB-UMKU	1 Hari Kerja	2	Selesai



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.



		Gekdii	Surat	Saya ingin menanyakan tentang pendaftaran NIB online apakah benar kita harus mengurus berkas ke kantor DLHK dulu untuk bisa menerbitkan NIB tersebut?. Apakah informasi ini valid atau bagaimana mohon informasinya dan arahannya. Terimakasih	Betul, Terkait Penapisan PL (Persetujuan Lingkungan), dapat di kordinasikan dengan DLHK atau DPMPSTSP Kab/Kota sesuai lokasi dan kewenangan KBLI tersebut	1 Hari Kerja		
2.	November	Rifki	WhatsApp	<i>saya izin bertanya terkait berapa lama proses penerbitan perizinan berusaha? karena sampai saat ini proses verifikasi atas standar usaha kami belum ada progress lagi. Terimakasih</i> Permohonan Sertifikat Standar Wisata Selam yang berstatus Menunggu Verifikasi dari OPD Teknis	Terkait permohonan verifikasi tersebut berada pada kewenangan Kementerian Industri RI Terkait permohonan Saudari, sedang dalam proses verifikasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali	1 Hari Kerja	3	Selesai
		Dv	WhatsApp	Siang, untuk cek zonasi RDTR di Bali bisa kemana ya? Apakah bisa online juga?	Tekait informasi RDTR online, dapat mengakses laman https://gistaru.atrbpn.go.id/rdtrinteraktif/ dan di sesuaikan dengan lokasi yang akan di cari	1 Hari Kerja		
		Mika Raditya	WhatsApp	Selamat siang, perkenalkan saya Adit. Izin bertanya terkait Validasi KKPR. Apakah dokumen Validasi KKPR dapat dipersamakan keberlakuannya dengan PKKPR/KKPR yang diterbitkan oleh OSS? dan izin juga bertanya terkait dasar hukum penerbitan Validasi KKPR. Terima kasih sebelumnya	Terkait permohonan Validasi KKPR dapat dipersamakan keberlakuannya dengan PKKPR/KKPR yang diterbitkan oleh OSS berada pada kewenangan pemerintah Kota /Kabupaten sesuai lokasi usaha	1 Hari Kerja		



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.



3.	Desember	-	WhatsApp	selamat siang, saya sura, sebelumnya saya sempat membuat akun slicantik cloud dan menunggu registrasi, namun sampai sekarang masih belum ada jawaban di email	Terkait permasalahan saudara/I Sicantik terdapat pada kewenangan DPMPTSP Kab/Kota	1 Hari Kerja	3	Selasai
		-	WhatsApp	Selamat siang bapak/ibu, Kami mengajukan permohonan SKPL A di sistem, tapi di tolak dengan catatan: Berdasarkan PP No 28 Tahun 2025 dan Permendag No 33 Tahun 2025, per tanggal 5 Oktober 2025 pengajuan SKPL-A wajib melampirkan Berita Acara Penelitian Lapangan (BAPL) dari dinas Kabupaten/Kota atau Provinsi untuk DKI Jakarta yang membidangi Perdagangan dan/atau PTSP sesuai lokasi usaha/outlet/gerai. Harap lampirkan BAPL dalam satu file yang sama dengan dokumen perizinan berusaha sektor pariwisata. Lampirkan BAPL untuk SKPL-A sesuai dengan ketentuan pada Permendag 33/2025 bukan SKPL B-C.	Terkait permasalahan saudara/I SKPL B & C berada pada kewenangan DPMPTSP Kab/Kota dan SKPL A berada pada Kementerian Perdagangan RI	1 Hari Kerja		
		Juna	WhatsApp	Bagaimana cara memperoleh BAPL SKPL A bapak/ibu? saya juna mohon ijin bertanya terkait oss, sebelumnya saya sudah mengajukan kbli baru, selanjutnya menunggu verifikasi seperti gambar ini apakah proses lama ya? apakah ada cara untuk mempercepat verifikasi apakah kbli yg saya ajukan sudah sesuai atau belum?	Terkait permasalahan saudara, KKPR merupakan Perizinan Dasar yang harus di selesaikan sebelum PB terbit dan kewenangannya terdapat pada PU dan ATR/BPN Kab/Kota atau Kemenetrian ATR/BPN RI	1 Hari Kerja		

Bali, 02 Januari 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.



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



BANGGA
BERWISATA
INDONESIA