

LAPORAN

“EVALUASI PENGADUAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI BANTEN TRIWULAN I TAHUN 2021”



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

DAFTAR ISI

- I. PENDAHULUAN
 - 1.1. Latar Belakang
 - 1.2. Maksud dan Tujuan
 - 1.3. Dasar Hukum Kelembagaan dan Pelaksanaan Pelayanan
 - 1.4. Dasar Hukum Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Pengaduan
- II. SARANA DAN PRASARANA
 - 2.1 Sarana dan Prasarana
 - 2.2 Aplikasi Pengaduan Online
 - 2.3 Standar Pelayanan Publik
- III. PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN
 - 3.1. Mekanisme Layanan Pengaduan
 - 3.2. Jenis Layanan Pengaduan
 - 3.3. Rekapitulasi Pengaduan
- IV. EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN
 - 4.1. Evaluasi Pelayanan Pengaduan pada Periode Triwulan I Tahun 2021
- V. ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT
 - 5.1. Analisa Pengaduan
 - 5.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Pengaduan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

DPMPTSP Provinsi Banten merupakan salah satu dinas yang bertanggung jawab terhadap pertumbuhan investasi. Salah satu tanggung jawab penting memfasilitasi pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan izin usaha dan sarana penunjang. Berkaitan dengan penataan perizinan DPMPTSP terus melakukan penataan dan terobosan baru yang berkaitan dengan pelayanan, tujuannya semata mata untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang mengurus perizinan. Harapan dari pelayanan perizinan dalam jangka panjang adalah menciptakan iklim investasi yang berdaya saing global dan mencapai sasaran pembangunan ekonomi nasional dan kesejahteraan rakyat. DPMPTSP dari tahun ketahun selalu berupaya mewujudkan pelayanan yang bermutu, yang menempatkan masyarakat sebagai subjek bukan lagi sebagai objek dalam pelayanan. Perbaikan secara bertahap ini bertujuan mencapai pelayanan prima. Pelayanan Prima dibutuhkan untuk menjamin terwujudnya pelayanan yang berkeadilan, transparan, efektif dan efisien.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dibutuhkan pula peran serta masyarakat dalam berkontribusi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat sehingga adanya peningkatan kinerja DPMPTSP.

Atas pelaksanaan pelayanan pengaduan yang diselenggarakan maka perlu dilakukan tindakankorektif serta menindaklanjuti atas pengaduan dimaksud sehingga penyelenggara pelayanan dapat mengetahui kondisi kekurangan yang ada pada proses perizinan dengan memperbaikinya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud disusun laporan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pengaduan di PTSP adalah memotret kondisi pelaksanaan pelayanan pengaduan pada proses pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan tujuan untuk perbaikan terhadap kinerja pada pelaksanaan kedepannya.

1.3 Dasar Hukum Kelembagaan dan Pelaksanaan Pelayanan

PTSP Provinsi Banten dalam memproses permohonan penerbitan surat izin atau rekomendasi didukung dengan peraturan sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik ;
- c. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal ;
- d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten ;

- e. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal ;
- f. Peraturan Gubernur Nomor 5 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
- g. Peraturan Gubernur Banten Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;

1.4 Dasar Hukum Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Pengaduan

PTSP dalam melaksanakan evaluasi pelayanan pengaduan mempedomani regulasi peraturan dan perundang-undangan diantaranya :

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ;
- d. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan ;
- l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten Nomor :570/597-DPMPTSP/2018 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten.

BAB II

SARANA DAN PRASARANA

2.1 Sarana dan Prasarana

PTSP memiliki tempat pelayanan dengan ketersediaan fungsi ruang yang dibutuhkan, yang meliputi:

- a. Ruang informasi;
- b. Ruang pendaftaran;
- c. Ruang penyerahan dokumen perizinan;
- d. Ruang pengaduan;
- e. Ruang tunggu;
- f. Ruang pemrosesan berkas;
- g. Ruang arsip;
- h. Ruang rapat;
- i. Ruang tamu;
- j. Ruang keamanan;
- k. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang;
- l. Ruang Kepala Seksi;
- m. Tempat parkir;
- n. Tempat ibadah;
- o. Ruang Laktasi/menyusui;
- p. Ruang area merokok;
- q. Toilet / kamar mandi.

PTSP memiliki sarana kantor yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan, yang meliputi:

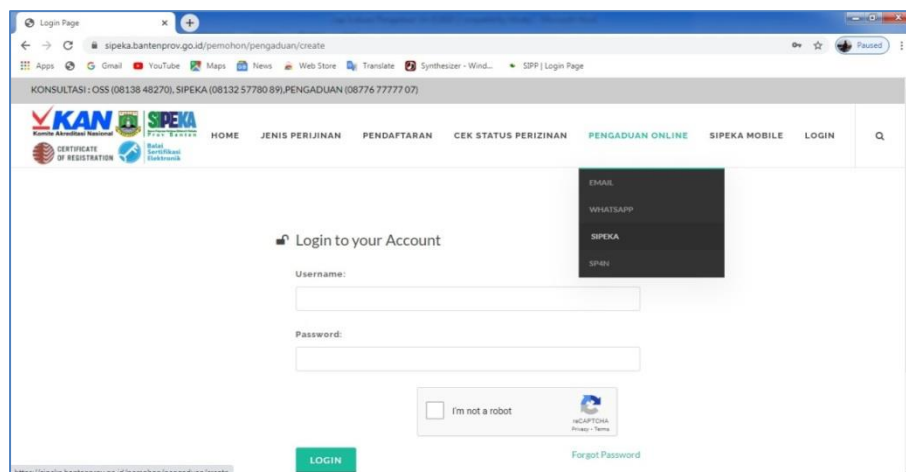
- a. Komputer;
- b. Printer;
- c. Komputer server;
- d. Scanner;
- e. Mesin antrian;

- f. Mebeuler;
- g. Telepon;
- h. Faksimili;
- i. Kendaraan operasional;
- j. Papan informasi;
- k. Televisi;
- l. Proyektor;
- m. Lemari Arsip;
- n. Alat tulis kantor;
- o. Sarana kebersihan dan keindahan kantor.

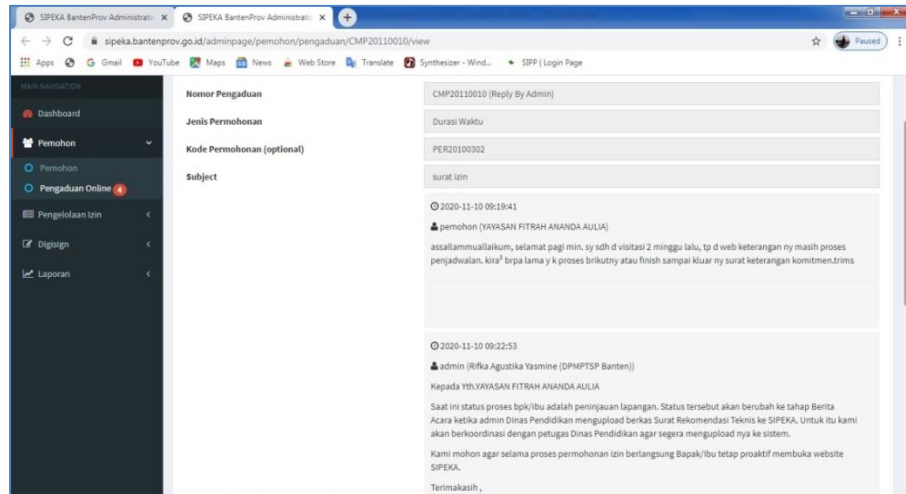
2.2 Aplikasi Pengaduan Online

PTSP Provinsi Banten menerapkan registrasi pengaduan online pada aplikasi SIPEKA sejak Bulan Juli Tahun 2017 dan semua pelayanan pengaduan sudah dapat diakses melalui sipeka.bantenprov.go.id.

Dengan registrasi online, proses pelayanan pengaduan akan bisa lebih mudah, cepat dan sederhana. Pemberlakuan layanan pengaduan online tersebut merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



The screenshot shows the login page of the SIPEKA application. The browser address bar displays <https://sipeka.bantenprov.go.id/pemohon/pengaduan/create>. The page header includes the logo of KAN (Kantor Administrasi Negara) and SIPEKA (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Kantor), along with navigation links: HOME, JENIS PERIZINAN, PENDAFTARAN, CEK STATUS PERIZINAN, PENGADUAN ONLINE, SIPEKA MOBILE, and LOGIN. A search icon is also present. The main content area is titled "Login to your Account" and features input fields for "Username:" and "Password:". Below these fields is a checkbox labeled "I'm not a robot" and a "LOGIN" button. A "Forgot Password" link is located at the bottom right. A dark sidebar menu is visible on the right side of the page, containing links for EMAIL, WHATSAPP, SIPEKA, and SPIN.



2.3 Standar Pelayanan Publik

Guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat telah ditetapkan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas cepat, mudah dan terukur, telah diterbitkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten Nomor : 570/598-DPMPTSP/2018 tentang Standar Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Standar Pelayanan Publik sebagai ukuran yang yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan untuk dipedomani oleh petugas pelayanan dan penerima layanan dengan mengatur beberapa hal diantaranya penetapan Visi, Misi, Janji Layanan, Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan

A. VISI

“Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Banten menjamin terselenggaranya pelayanan dengan

mudah, nyaman dan transparan berlandaskan Profesionalisme “

B. MISI

1. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur dalam rangka melaksanakan pelayanan prima ;
2. Melaksanakan deregulasi dan debirokrasi pelayanan ;
3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai ;
4. Mengembangkan integrasi sistem informasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (SPIPISE) ;
5. Meningkatkan koordinasi dengan antar instansi di tingkat provinsi dan kabupaten/kota

C. Maklumat Pelayanan “ Dengan ini, kami seluruh penyelenggara PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PROVINSI BANTEN menyatakan

sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan patuh kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta meningkatkan standar pelayanan secara terus menerus”.

D. Standar Pelayanan disusun dan ditetapkan dengan memperhatikan jenis layanan, sistem mekanisme dan prosedur , jenis persyaratan yang mengacu pada Norma Standar Prosedur Kriteria (NSPK) dari Kementerian/Lembaga Sektoral, Standar Operasional Prosedur, biaya dan mekanisme penanganan pengaduan.

Standar Pelayanan di PTSP merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan baik petugas maupun masyarakat dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

BAB III

PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN

3.1 Mekanisme Layanan Pengaduan

- a. Definisi Pengaduan
Pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perijinan dan non perijinan.
- b. Jenis Pengaduan
 1. Pengaduan ringan, meliputi masalah penyelenggaraan proses pelayanan pada PTSP Provinsi Banten
 2. Pengaduan sedang, meliputi hal-hal terhadap penyelenggaraan perijinan dan non perijinan atau akibat penerbitan yang masih dapat diselesaikan dalam konteks penyelenggaraan PTSP Provinsi Banten
 3. Pengaduan Berat, meliputi hal-hal terhadap penyelenggaraan perijinan dan non perijinan atau akibat penerbitan yang tidak dapat diselesaikan dalam konteks penyelenggaraan PTSP sehingga memerlukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah yang terkait
- c. Penanganan dan Penerimaan Pengaduan
 1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait proses perijinan dan non perijinan ditangani oleh DPMPTSP Provinsi Banten
 2. Pengelola Pengaduan oleh DPMPTSP Provinsi Banten dilakukan oleh :
 - Petugas Front Office Pengaduan
 - Kepala Seksi Pelaporan dan Pengaduan

- Tim Teknis Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan
- Kepala Bidang Pelayanan
- Tim Teknis Perijinan dan Non Perijinan
- Kepala DPMPTSP Provinsi Banten

3. Penerimaan Pengaduan

Penerimaan pengaduan meliputi :

a. Pengaduan secara langsung melalui ruang pengaduan , yaitu disampaikan secara lisan ;
Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung meliputi :

- Pengelolaan pengaduan menerima pengadu di ruang pengaduan dengan memberikan resi pengaduan ;
- Pengelola pengaduan mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon atau tanggapan secara langsung baik lisan maupun tertulis ;
- Pengelola pengaduan menyampaikan substansi pengaduan kepada pejabat struktural secara hirarki, apabila pengaduan tersebut dikategorikan pengaduan berat dengan menganalisa persoalan yang disesuaikan kepada peraturan dan perundang-undangan ;
- Pengelola pengaduan memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan,

apabila substansi pengaduan diluar kewenangan, maka berkas pengaduan diteruskan dan disampaikan kepada Organisasi Perangkat Daerah yang terkait perizinan dan non perizinan dengan menginformasikan kepada pengadua ;

- Pengelola mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, nomor registrasi perizinan, uraian keluhan atas pelayanan dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan ;
- Apabila kondisi tertentu karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka petugas wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir ;

b. Pengaduan Kotak Pengaduan :

Prosedur penerimaan melalui kotak pengaduan meliputi :

- Pemasukan data pengaduan yang telah disediakan pada ruang PTSP Provinsi Banten selanjutnya pembukaan kotak pengaduan oleh pengelola pengaduan dilakukan setiap hari Senin dan Kamis pada tiap minggu dengan mengidentifikasi data resmi pengadu, menganalisa substansi pengaduan kepada pengadu secara tertulis ;

c. Pengaduan melalui saluran pengaduan lainnya melalui telepon/faksimile (0254-8480012), HP/WA (087767777707), Website DPMPTSP/Sistem Pelayanan Perizinan Elektronik Terbuka atau Email dpmptspbantenpengaduan@gmail.com

Prosedur penerimaan melalui saluran pengaduan lainnya

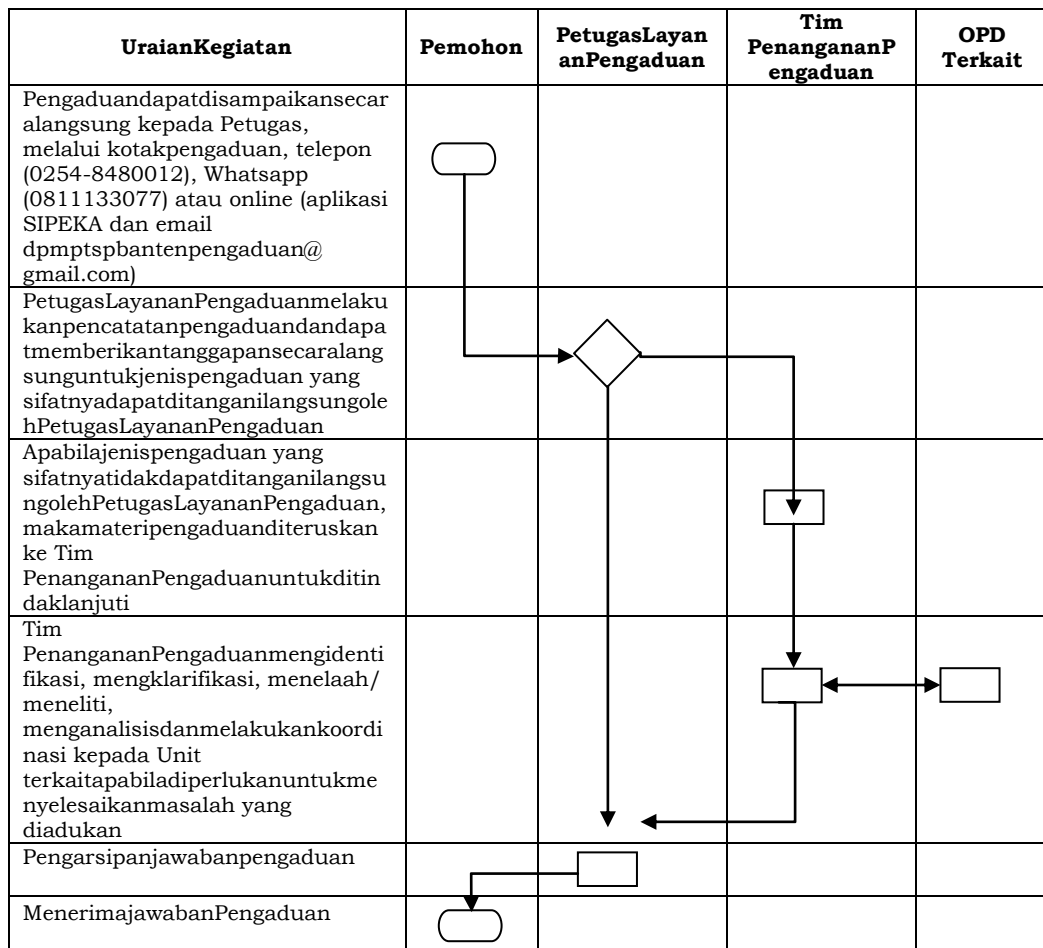
- Pengelola pengaduan menerima pengaduan melalui telepon, faksimili, sms, website, e-mail, wa dengan merecord identitas asli pengadu dan mencatat substansi pengaduan untuk selanjutnya dapat dijawab langsung apabila pengaduan tersebut bersifat ringan dan dipelajari lebih lanjut apabila bersifat sedang atau berat untuk dirumuskan jawaban permasalahan dengan menyampaikan melalui media teknologi informasi ;

e. Biaya pengaduan

Penyelenggaraan proses pelayanan pengaduan tidak dikenakan/dipungut biaya.

Untuk mengoptimalkan pelayanan pengaduan di PTSP, telah ditetapkan mekanisme layanan pengaduan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan atas informasi yang diterima oleh pengadu.

Mekanisme layanan pengaduan seperti yang dijabarkan pada diagram dibawah ini



f. Waktu Penyelesaian Pengaduan

Waktu penyelesaian pengaduan dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kalender

3.1 Jenis Layanan Pengaduan

Pelayanan pengaduan dilaksanakan pada proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diselenggarakanoleh PTSP Provinsi Banten, dengan menu layanan pengaduan/keluhansebagai berikut :

- a. Pelayanan Masyarakat
- b. Pungutan Liar
- c. Durasi Waktu
- d. Salah Cetak
- e. Sikap Petugas Pelayanan
- f. Kebijakan
- g. Sistem OSS
- h. Pemahaman Pemohon
- i. Sistem SIPEKA
- j. Lain-lain

Proses pelayanan perizinan dan non Perizinan mulai dari permohonan masyarakat mengajukan perizinan dan non perizinan sampai dengan penerbitan izin berdasarkan Peraturan Gubernur Banten Nomor 5 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Adapun penyelenggaraan pelayanan pengaduan yaitu terhadap proses pelayanan perizinan dan non perizinan yang belum diterbitkan izinnya dengan jumlah sector/urusan sebanyak 15 sektor/urusan diantaranya sector Penanaman Modal, Perindustrian dan Perdagangan, Pariwisata, Pendidikan dan Kebudayaan, Koperasi, Tenaga Kerja, Energi dan Sumber Daya Mineral, Kesehatan, Pertanian, Lingkungan Hidup Kehutanan, Sosial, PUPR, Perhubungan, Kelautan dan Perikanan, dan Pemanfaatan Ruang berdasarkan Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan Peraturan Gubernur Banten Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan

Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas
 Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**JENIS PELAYANAN PEMENUHAN KOMITMEN
 TERKAIT PERIZINAN YANG DITERBITKAN SISTEM
 ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)**

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
1.	Penanaman Modal	1. Izin Prinsip Penanaman Modal Baru; 2. Izin Prinsip Perluasan; 3. Izin Usaha; 4. Izin Usaha Perluasan; 5. Izin Perubahan: a. Perubahan Pemegang Saham; b. Perubahan Bidang Usaha; c. Perubahan Alamat Perusahaan; d. Perubahan Nama Perusahaan; e. Perubahan Rencana Penyelesaian Proyek; f. Penyelesaian Proyek; g. Perubahan Nilai Investasi; h. Perubahan Kapasitas Produksi. 6. Izin Usaha Penggabungan (merger); 7. Izin Usaha Di luar Kawasan Industri; 8. Izin Usaha Di Dalam Kawasan Industri untuk Penanaman Modal Dalam Negeri.	
2.	Perindustrian dan Perdagangan	1. Perizinan Bidang Perindustrian, untuk nilai investasi di atas Rp15.000.000.000,00 (Lima Belas Miliar Rupiah) meliputi : a. Izin Persetujuan Prinsip; b. Izin Usaha Industri (IUI) tanpa melalui persetujuan prinsip;	1. Penerbitan Angka Pengenal Importir Umum (API-U) dan Angka Pengenal Importir Produsen (API-P); 2. Rekomendasi untuk penerbitan Pengakuan Pedagang Gula Antarpulau (PGAPT) dan Surat Persetujuan Perdagangan Gula Rafinasi Antarpulau

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
		c. Izin usaha Industri melalui persetujuan prinsip; d. Izin Perluasan. 2. Perizinan Bidang Perdagangan : a. SIUP Minuman Beralkohol; b. SIUP B2 Pengecer.	(SPPGRAP).
3.	Pariwisata	1. Usaha Jasa Perjalanan Pariwisata; 2. Usaha Penyediaan Akomodasi; 3. Usaha Jasa Makan dan Minum; 4. Usaha Jasa Kawasan Pariwisata; 5. Usaha Jasa Transportasi Wisata; 6. Usaha Daya Tarik Wisata; 7. Usaha Penyelenggara Kegiatan Hiburan dan Rekreasi; 8. Usaha Jasa Pramuwisata; 9. Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran; 10. Usaha Jasa Konsultan Pariwisata; 11. Usaha jasa Informasi Pariwisata; 12. Usaha Wisata Tirta; 13. Usaha SPA.	Rekomendasi pendaftaran usaha jasa perjalanan wisata.
4.	Pendidikan dan Kebudayaan	1. Izin pendidikan menengah yang diselenggarakan oleh masyarakat; 2. Izin pendidikan khusus yang diselenggarakan oleh masyarakat.	
5.	Koperasi	1. Ijin Usaha Simpan Pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Provinsi; 2. Izin pembukaan kantor cabang, cabang pembantu dan kantor kas koperasi simpan pinjam wilayah untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan lintas daerah kabupaten/kota	1. Rekomendasi Pengesahan akta pendirian koperasi; 2. Rekomendasi Pengesahan akta perubahan anggaran dasar koperasi; 3. Rekomendasi Pembubaran koperasi; 4. Rekomendasi pembukaan kantor

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
		dalam 1 (satu) Provinsi.	cabang.
6.	Tenaga kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perpanjangan izin memperkerjakan tenaga kerja asing (IMTA) Lintas Kab/Kota; 2. Perpanjangan rencana penggunaan tenaga kerja asing (RPTKA); 3. Izin dan Perpanjangan Izin Operasional Kantor Cabang PPTKIS; 4. Izin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh. 5. Izin LPTKS lebih dari 1 (satu) Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi. 6. Surat Izin Usaha Lembaga Penyalur Pekerja Rumah Tangga (LPPRT). 	
7.	Energi dan Sumber Daya Mineral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perizinan Ketenagalistrikan: <ol style="list-style-type: none"> a. Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL) Sementara; b. Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL); c. Izin Operasi (IO); d. Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL). 2. Perizinan Energi Baru Terbarukan : <ol style="list-style-type: none"> a. Izin pemanfaatan langsung panas bumi; b. Izin Usaha Niaga Bahan Bakar Nabati (Biofuel). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi Izin usaha pertambangan lintas provinsi; 2. Rekomendasi Pembelian dan penggunaan bahan peledak; 3. Permohonan untuk perubahan profil perusahaan dari PMDN ke PMA.
8.	Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Mendirikan RS Kelas B; 2. Izin Operasional RS Kelas B; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan Kelas Rumah Sakit Kelas B; 2. Rekomendasi Izin Industri Obat Tradisional ; 3. Rekomendasi Izin Industri Farmasi; 4. Rekomendasi sertifikat produksi perbekalan kesehatan rumah tangga; 5. Rekomendasi sertifikat produksi alat kesehatan (Alkes); 6. Rekomendasi Izin

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
			Pedagang Besar Farmasi; 7. Rekomendasi izin penyalur alat kesehatan (IPAK); 8. Rekomendasi Izin Industri Kosmetika; 9. Rekomendasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat Daerah provinsi .
9.	Pertanian	1. Izin usaha distributor obat hewan; 2. Izin usaha pertanian yang kegiatan usahanya lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi; 3. Izin pembangunan laboratorium kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner di daerah provinsi; 4. Izin Pengeluaran Hewan atau Produk Hewan Antar Provinsi; 5. Izin Pemasukan Hewan atau Produk Hewan Antar Provinsi.	
10.	Lingkungan Hidup Kehutanan	1. Izin Lingkungan; 2. Izin Perubahan Lingkungan; 3. Izin Pengumpulan limbah B3 skala Provinsi. 4. Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK), terdiri dari : a. Izin Industri Penggergajian; b. Izin Industri Serpihan Kayu (Wood chip); c. Izin Industri Veneer; d. Izin Industri Kayu Lapis (Plywood); e. Laminated Veneer Lumber (LVL); 5. Izin Usaha Industri Hasil Hutan Bukan Kayu (IUIHHBK); 6. Izin perluasan industri primer hasil hutan kayu; 7. Peremajaan mesin (reengineering); 8. Usaha budidaya tanaman perkebunan; 9. Usaha industri pengolahan hasil perkebunan; 10. Usaha budidaya dan industri pengolahan hasil perkebunan; 11. Izin Usaha Produksi Benih.	1. Rekomendasi Izin pengumpulan limbah B3 skala Nasional 2. Perluasan Lahan; 3. Perubahan Jenis Tanaman; 4. Penambahan Kapasitas; 5. Diversifikasi Usaha; 6. Tempat Penampungan Kayu Terdaftar (TPT); 7. Rekomendasi (pertimbangan teknis) dalam rangka tukar menukar kawasan hutan; 8. Rekomendasi (pertimbangan teknis) dalam rangka pinjam pakai kawasan hutan.

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
11.	Perhubungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat (PBM); 2. Izin Usaha Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi (JPT); 3. Izin Usaha Perusahaan Perairan Pelabuhan; 4. Izin Trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) (Baru, Perubahan, Perpanjangan, Registrasi Kartu Pengawasan); 5. Izin Operasi Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP); (Baru, Perubahan, Perpanjangan, Registrasi Kartu Pengawasan); 6. Izin Insidentil; 7. Izin Trayek dan Operasi Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) dibawah 20 M³/7 Gross Ton; 8. Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (SIUJPT); 9. Izin Usaha Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (SIUPEMKL) dan Herregistrasi; 10. Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat (SIUPBM) dan Herregistrasi; 11. Izin Usaha Perusahaan Depo Peti Kemas (SIUPDKP); 12. Izin Usaha Perusahaan Pelayaran Rakyat (SIUPPER); 13. Izin Pembukaan Kantor Cabang Perusahaan Pelayaran Rakyat; 14. Izin Usaha Tally di Pelabuhan; 15. Izin Usaha Penyewaan Alat Angkutan Laut/Penunjang Angkutan Laut (PPAL); 16. Izin Usaha Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (SIUEMPU); 17. Izin Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara; 18. Izin Pembukaan Kantor Cabang Perusahaan Jasa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi Izin Trayek/Operasi Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP); 2. Rekomendasi Pembangunan di Pelabuhan; 3. Rekomendasi Izin Bahan Berbahaya dan Beracun (B3). 4. Informasi Pengusaha Angkutan Izin Trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP); 5. Surat Keterangan Perubahan Status Kendaraan; 6. Rekomendasi Izin Trayek Lintas Provinsi/AKAP (Antar Kota Antar Provinsi)/ Rekomendasi Izin Operasi; 7. Rekomendasi Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPL/PELNAS); 8. Rekomendasi Ketinggian Bangunan di Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan; 9. Rekomendasi Pendirian Kantor Kantor Cabang Usaha Penunjang Angkutan Usaha (Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara dan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara); 10. Surat Penetapan Lokasi Terminal Penumpang Tipe B; 11. Pengesahan Rencana Bangun Terminal Penumpang Tipe B; 12. Rekomendasi Lokasi Pelabuhan Penyeberangan Lintas Kabupaten/Kota; 13. Rekomendasi Rencana Induk Pelabuhan Penyeberangan, DLKR/DLKP yang Terletak pada Jaringan Jalan Nasional dan Antar Negara serta Jaringan Jalur Kereta Api; 14. Pelaksana Pengukuran Kapal sampai dengan GT 300 (Kapal Berukuran Tonase Kotor sama

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
		<p>Pengurusan Transportasi;</p> <p>19. Izin Pembangunan Prasarana yang Melintas Alur Sungai dan danau;</p> <p>20. Persetujuan Pengoperasian Kapal untuk Lintas Penyebrangan Antar Kabupaten/Kota dalam Provinsi;</p> <p>21. Persetujuan Angkutan Orang dengan Menggunakan Gerbong Kereta Api dalam Kondisi Tertentu yang Pengoperasian di dalam Wilayah Kabupaten/Kota dalam satu Provinsi;</p> <p>22. Izin Operasi Kegiatan Angkutan Orang dan/atau Barang dengan Kereta Api Umum untuk Pelayanan Angkutan Antar Kota dan Perkotaan yang Lintas Pelayanannya Melebihi Satu Kabupaten/Kota dalam Satu Provinsi;</p> <p>23. Izin Pembangunan Pengadaan Kapal Berukuran Tonase Kotor Kurang dari 7 (GT <7) dan Tonase lebih dari 7 sampai dengan GT 300 (Tugas Pembantu) yang Berlayar Hanya di Perairan Daratan (Sungai dan danau);</p> <p>24. Izin Pembangunan dan Pengadaan Kapal (Kapal Berukuran Tonase Kotor Kurang dari GT 7 (GT <7) yang Berlayar di Laut;</p> <p>25. Izin Pembangunan dan Pengadaan Kapal Berukuran Tonase Kotor Kurang dari 7 (GT <7) yang Berlayar Hanya di Perairan Daratan (Sungai dan Danau);</p> <p>26. Izin Pengoprasian Pelabuhan Khusus Regional;</p> <p>27. Izin Kegiatan Pengerukan di dalam DLKR/DLKP Pelabuhan Laut Regional;</p> <p>28. Izin Reklamasi di dalam DLKR/DLKP Pelabuhan Laut Regional;</p> <p>29. Izin Kegiatan Pengerukan di Wilayah Perairan Pelabuhan Khusus</p>	<p>dengan lebih dari 7 (GT \geq 7) yang Berlayar Hanya di Perairan Daratan (Sungai dan Danau) ditugaspembantuannya kepada Provinsi;</p> <p>15. Penerbitan Pas Perairan daratan (Kapal Berukuran Tonase Kantor sama dengan atau lebih dari 7 (GT \geq 7) yang Berlayar Hanya di Perairan Daratan (Sungai dan Danau);</p> <p>16. Penerbitan Sertifikat Keselamatan Kapal (kapal Berukuran Tonase Kotor sama dengan atau lebih dari 7 (GT \geq 7) yang Berlayar Hanya di Perairan daratan (Sungai dan Danau);</p> <p>17. Penerbitan Dokumen Pengawasan Kapal (kapal Berukuran Tonase Kotor sama dengan atau lebih dari 7 (GT \geq 7) yang Berlayar Hanya di Perairan daratan (Sungai dan Danau);</p> <p>18. Rekomendasi Penetapan Lokasi Pelabuhan Umum;</p> <p>19. Rekomendasi Penetapan DLKR/DLKP Pelabuhan laut Internasional Hub;</p> <p>20. Rekomendasi Penetapan DLKR/DLKP Pelabuhan laut Internasional;</p> <p>21. Rekomendasi Penetapan DLKR/DLKP Pelabuhan Laut Nasional;</p> <p>22. Rekomendasi Penetapan Pelabuhan yang Terbuka Bagi Perdagangan Luar Negeri;</p> <p>23. Rekomendasi Penetapan Lokasi Bandar Udara Umum;</p> <p>24. Rekomendasi Penetapan/Izin Pembangunan Bandar Udara Umum yang Melayani Pesawat Udara \geq 30 Tempat Duduk;</p> <p>25. Rekomendasi Penetapan Izin Pembangunan Bandar</p>

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
		Regional; 30. Izin Kegiatan Reklamasi di Wilayah Perairan Pelabuhan Khusus Regional; 31. Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut bagi Perusahaan yang berdomisili dengan Beroperasi pada Lintas Pelabuhan Antar Kabupaten/Kota dalam Wilayah Provinsi Setempat; 32. Izin Usaha Pelayaran Rakyat Bagi Perusahaan yang Berdomisili dan Beroperasi pada Lintas Pelabuhan Antar Kabupaten/Kota dalam Wilayah Provinsi Setempat, Pelabuhan Antar/Provinsi dan Internasional (Lintas Batas); 33. Izin Usaha Ekspedisi/Freight Forwarder; 34. Izin Usaha Angkutan Perairan Pelabuhan; 35. Izin Usaha Prasarana Perkeretaapian Umum; 36. Izin Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Umum; 37. Izin Operasi Prasarana Perkeretaapian Umum; 38. Izin Usaha Sarana Perkeretaapian Umum; 39. Izin Prinsip Pembangunan Perkeretaapian Khusus; 40. Izin Pembangunan Perkeretaapian Khusus; 41. Izin Operasi Sarana Perkeretaapian Khusus; 42. Izin Prinsip Pembangunan Perkeretaapian Khusus; 43. Izin Pembangunan Perkeretaapian Khusus; 44. Izin Operasi Perkeretaapian Khusus; 45. Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (Pembukaan Kantor Cabang).	Udara Khusus yang Melayani Pesawat Udara dengan Kapasitas < 30 (tiga puluh) Tempat Duduk dan Ruang Udara disekitarnya Tidak Dikendalikan dan Terletak dalam 2 (dua) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Provinsi, sesuai dengan Batas Kewenangan Wilayahnya. Pemberitahuan Pemberian Izin Pembangunan Bandar Udara Khusus; 26. Rekomendasi Kesesuaian Rencana Terminal Khusus Dengan RTRW Provinsi; 27. Rekomendasi Persetujuan Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Umum yang Jaringan Jalurnya Dalam Wilayah Kabupaten/Kota; 28. Rekomendasi Persetujuan Operasi Prasarana Perkeretaapian Umum yang Jaringan Jalurnya Dalam Wilayah Kabupaten/Kota; 29. Rekomendasi Persetujuan Pembangunan Perkeretaapian Khusus yang Jaringan Jalurnya Dalam Wilayah Kabupaten/Kota; 30. Rekomendasi Persetujuan Pengoperasian Perkeretaapian Khusus yang Jaringan Jalurnya Dalam Wilayah Kabupaten/Kota.
12.	Kelautan dan	1. Izin Usaha Perikanan Tangkap untuk kapal	

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
	Perikanan	<p>perikanan berukuran di atas 5 GT sampai dengan 30 GT; (1 s/d 10 GT tidak harus ada izin dan retribusi)</p> <p>2. Izin Usaha Perikanan di bidang Pembudidayaan Ikan yang usahanya lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi</p> <p>3. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI);</p> <p>4. Izin Penangkapan Ikan Andon;</p> <p>5. Izin usaha pemasaran dan pengolahan hasil perikanan lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi;</p> <p>6. Pendaftaran kapal perikanan di atas 5 GT sampai dengan 30 GT;</p> <p>7. Izin Lokasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izin Lokasi Reklamasi; - Izin Lokasi Sumber Material Reklamasi; <p>8. Izin Pelaksanaan Reklamasi.</p>	
13.	Pemanfaatan Ruang	1. Izin Lokasi	Rekomendasi Izin Lokasi Lintas Daerah Provinsi

**JENIS-JENIS PELAYANAN PERIZINAN / NON
PERIZINAN YANG DITERBITKAN OLEH PTSP PROVINSI
BANTEN**

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
1.	Energi dan Sumber Daya Mineral	<p>1. Perizinan Usaha Pertambangan :</p> <p>a. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi(IUPEksplorasi);</p> <p>b. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi (IUP OP);</p> <p>c. Izin Usaha Pertambangan Operasi</p>	

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
		<p>Produksi (IUP OP) Khusus Pengangkutan dan Penjualan;</p> <p>d. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi (IUP OP) Khusus Pengolahan dan Pemurnian;</p> <p>e. Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJP);</p> <p>f. Izin Pertambangan Rakyat (IPR);</p> <p>g. Izin usaha pertambangan mineral logam dan batu bara dalam rangka penanaman modal dalam negeri pada wilayah izin usaha pertambangan daerah yang berada dalam 1 (satu) daerah provinsi termasuk wilayah laut sampai dengan 12 mil laut;</p> <p>h. Izin Sementara untuk melakukan pengangkutan dan penjualan;</p> <p>i. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi (IUP OP) untuk penjualan;</p> <p>j. Izin Prinsip Pengolahan dan/atau Pemurnian;</p> <p>k. Izin Pemanfaatan Jaringan untuk Telekomunikasi, Multimedia, dan Informatika;</p> <p>l. Izin Pemanfaatan Langsung Panas Bumi;</p> <p>m. Izin Usaha Niaga Bahan Bakar Nabati (biofuel) kapasitas sampai dengan 10.000 ton per tahun.</p> <p>2. Perizinan Air Bawah Tanah :</p> <p>a. Surat Izin Pengeboran/ Penggalan (SIP);</p> <p>b. Surat Izin Pemakaian /Pengusahaan Air</p>	

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN	
		Perizinan	Non Perizinan
1	2	3	4
		Tanah (SIPA); c. Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Tanah (SIPPAT).	
2.	Kesehatan	1. Izin Usaha Kecil Obat Tradisional; 2. Izin Cabang Penyalur Alat Kesehatan; 3. Pengakuan Pedagang Besar Farmasi Cabang;	
3.	Sosial	Izin Pengumpulan Sumbangan Lintas Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi.	1. Rekomendasi Pengumpulan uang atau barang (PUB); 2. Rekomendasi Undian gratis berhadiah (UGB);
4.	Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	1. Surat Izin Pengembangan dan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA); 2. Serah Pakai Tanah; 3. Izin Konstruksi Pada Sumber Daya Air.	Labolatorium Pengujian Kualitas air.
5.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Izin Pemakaian Tanah pada Ruang Milik Jalan.	Rekomendasi Izin Lokasi Lintas Daerah Provinsi.

Rekapitulasi pengaduan

Sebagai dasar tindak lanjut pengaduandisusun rekapitulasi pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat terhadap kinerja pelaksanaan proses pelayanan perizinan maupun perizinan dengan menindaklanjuti pengaduan dimaksud yang dituangkan padarekap pengaduan Triwulan I Tahun 2021 seperti uraian singkat sebagai berikut:

NO	SEKTOR DAN JENIS PERIZINAN	Jumlah Pengaduan	Kategori Pengaduan
1	2	3	4
A. Energi dan Sumber Daya Mineral		5	
1	SIPA	3	Durasi Waktu
2	Izin Operasi	1	Sistem
3	IUJPTL	1	Pemahaman Pemohon
B. Kesehatan		-	
-	-	-	-
C. Perhubungan		1	
1	IUJPT	1	Sistem
D. Pendidikan dan Kebudayaan		2	
1	Izin Operasional atau Pendirian SMA Swasta	1	Pemahaman Pemohon
2	Izin Operasional atau Pendirian SMK Swasta	1	Pemahaman Pemohon
E. Lingkungan Hidup dan Kehutanan		2	
1	Izin Lingkungan	1	Durasi Waktu
2	Tempat Penampungan Kayu Terdaftar	1	Durasi Waktu
F. Kelautan dan Perikanan		1	
1	Izin Usaha Pemasaran dan Pengolahan Hasil Perikanan	1	Pemahaman Pemohon
G. Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat		3	
1	Izin Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan	1	Durasi Waktu
2	Izin Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan	2	Pemahaman Pemohon
H. Sosial		1	
1	UGB	1	Pemahaman Pemohon
I. Perindustrian dan Perdagangan		1	
1	Izin Usaha Industri	1	Kebijakan
TOTAL		16	

BAB IV
EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN

4.1 Triwulan I Tahun 2021

No	Pemohon/Perihal Pengaduan	Tgl	Analisa	Tindak Lanjut
1	PT. Mega Akses Persada, Proses Izin Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan memakan waktu terlalu lama	18/1/21	Pemohon belum dilakukan peninjauan lapangan oleh Dinas PUPR	Berkoordinasi dengan Dinas PUPR agar tahapan proses peninjauan lapangan segera dilaksanakan
2	PT. Hoki Sinar Sukses, Permohonan Penggantian User SIPEKA dan Password sulit diproses terkait Izin Pemasaran dan Pengolahan Hasil Perikanan	21/1/21	Pemohon tidak melampirkan Surat Kuasa dan memuat penjelasan alasan pergantian user SIPEKA. Surat tersebut harus bertanda tangan Direktur Perusahaan dan melampirkan foto copy KTP	Menginformasikan kepada pemohon agar melampirkan persyaratan ganti username dan password tersebut melalui email pengaduan

3	PT Corsa Industries, Proses Izin Usaha Industri memakan waktu lama	5/1/21	Masih terdapat pembahasan yang cukup lama mengenai masalah kewenangan proses komitmen IUI antara Disperindag dengan PTSP	Menginformasikan kepada pemohon bahwa proses ini akan memakan waktu lebih lama karena perlu pembahasan kewenangan terlebih dahulu
4	PT. Rahadicipta Primasatya, Proses izin SIPA memakan waktu terlalu lama	6/1/21	Pemohon belum dilakukan peninjauan lapangan oleh Dinas ESDM	Berkoordinasi dengan Dinas ESDM agar segera dilakukan proses peninjauan lapangan
5	PT. Zahara Utama Mandiri, Proses Izin Pemanfaatan Bagian-bagian Jalan memakan waktu terlalu lama	10/2/21	Permohonan tidak bisa diproses karena lambatnya tindak lanjut pemohon dalam melengkapi persyaratan data teknis sesuai denganyang dipersyarat-	Berkoordinasi dengan pemohon untuk dapat mengupload ulang persyaratan

			kan	
6	PT. Angsadaya, Akun SIPEKA ada kendala terkait Izin Operasi (genset)	25/2/21	SIPEKA sedang dalam proses maintenance oleh Dinas Kominfo. Pemohon akan diinfokan lebih lanjut apabila server sudah stabil	Berkoordinasi dengan pemohon saat server sudah mulai stabil
7	SMK MUTIARA BANGSA 6, Permohonan Izin Operasional SMK belum ada perkembangan informasi	26/2/21	Pemohon tidak mengecek sendiri status permohonan nya di akun SIPEKA pemohon	Menginformasi kan kepada pemohon bahwa proses telah sampai di peninjauan lapangan dan berkoordinasi dengan Dinas Teknis agar peninjauan lapangan segera dijadwalkan
8	PT Ikhlas medika, Proses izin SIPA memakan waktu terlalu lama	27/2/21	Pemohon belum dilakukan peninjauan lapangan oleh Dinas	Berkoordinasi dengan Dinas ESDM agar segera dilakukan tahapan/prose

			ESDM	s peninjauan lapangan
9	PT. SATRIA MATRNINDO CARGO, Kesulitan mengakses SIPEKA terkait izin Jasa Pengurusan Transportasi	3/3/21	Pemohon tidak dapat log ini pada akun SIPEKA karena sedang adanya maintenance	Menginformasikan kepada pemohon untuk dapat mengakses SIPEKA setelah 1x24 jam
10	PT. COURT RETAIL, Status belum ada perubahan proses pada permohonan Rekomendasi UGB	5/3/21	Pemohon tidak mengecek / memperhatikan adanya kesalahan persyaratan yang sudah diberitahukan melalui kolom asistensi pada akun SIPEKA pemohon	Pemohon dihimbau agar aktif mengecek akun SIPEKA selama proses permohonan izin berlangsung dan segera memperbaiki kesalahan persyaratan tersebut
11	PT. VOPAK, Proses Approval Naskah Izin Lingkungan cukup lama	9/3/21	dilakukannya pengecekan kembali Naskah Izin Lingkungan a.n. Pemohon tersebut sehingga	Berkoordinasi dengan pemohon agar dapat aktif mengecek status SIPEKA selama proses permohonan

			membutuh- kan waktu yang lebih lama	izin berlangsung
12	PT. SUPRABAKTI MANDIRI, Proses Daftar Ulang izin SIPA memakan waktu terlalu lama	9/3/21	Surat Rekomendasi Teknis belum diupload ke sistem admin SIPEKA sehingga rangkaian proses pada sistem jadi terganggu	Berkoordinasi dengan Dinas ESDM untuk segera dilakukan upload Surat Rekomendasi Teknis
13	PT. ZAHRA UTAMA MANDIRI, Proses Permohonan Izin Pemanfaatan Bagian Jalan statusnya pada sistem tidak ada perubahan	9/3/21	Permohonan tidak bisa diproses karena lambatnya tindak lanjut pemohon dalam melengkapi persyaratan data teknis sesuai dengan ketentuan / spesifikasi teknis yang dipersyarat- kan	Menginformasi kan kepada pemohon mengenai penolakan tersebut dan menyarankan agar selalu aktif mengecek akun SIPEKA selama proses permohonan izin berlangsung
14	PT. ROTARY	10/3/21	Pemohon	Petugas PTSP

	ELECTRICAL MACHINE SERVICE, IUJPTL telah selesai statusnya dan pemohon kesulitan mengunduh izin tersebut		kesulitan menemukan fitur unduh izin yang telah selesai pada SIPEKA dikarenakan belum melakukan proses log in akun	memberikan arahan kepada pemohon untuk mengunduh izin melalui akun SIPEKA
15	SMA SWASTA AR-ROHMAN PANONGAN, Izin Operasional SMA terkendala persyaratan IMB	25/3/21	Petugas telah melakukan asistensi untuk pemohon atas tidak lengkapnya persyaratan IMB, tetapi pemohon tidak memperhatikan/mengeceknnya pada sistem	Berkoordinasi dengan pemohon agar merevisi berkas persyaratan yang belum lengkap sesegera mungkin sesuai asistensi guna menghindari penghapusan otomatis oleh sistem
16	Abdul Azis, Proses terbit SK Tempat Penampungan Kayu Terdaftar mengalami keterlambatan	22/3/21	Dinas Teknis belum melakukan upload Surat Rekomendasi kedalam sistem	Berkoordinasi dengan Dinas LHK untuk segera dilakukan upload Surat Rekomendasi

			sehingga proses selanjutnya belum bisa dilanjutkan	Teknis
--	--	--	--	--------

Memperhatikan pengaduan yang ada, diidentifikasi 16 (enambelas) pengaduan yang timbul karena adanya beberapa hal yaitu :

1. Adanya keterlambatan jadwal peninjauan lapangan yang dilakukan oleh Dinas Teknis dalam rangka pelaksanaan tahapan penerbitan surat rekomendasi yang berdampak terhadap tertundanya penerbitan izin ;
2. Adanya kekurangan persyaratan yang belum dipenuhi oleh pemohon melalui notifikasi petugas ;
3. Ketidakhahaman masyarakat selaku pemohon dalam mengikuti alur prosedur pada Aplikasi SIPEKA;
4. Adanya permasalahan/ gangguan/ maintenance jaringan/ server pada aplikasi SIPEKA;
5. Adanya keterlambatan Upload berkas/ dokumen kedalam system SIPEKA ;
6. Terdapat perubahan aktivasi izin pada OSS untuk diproses melalui SIPEKA.

BAB V

ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT

5.1. Analisa Pengaduan

Berdasarkan uraian hasil pengaduan pada Triwulan I Tahun 2021 dapat ditarik beberapa hal sebagai berikut:

1. Masih terdapat waktu pelayanan pada proses pelayanan maupun perizinan yang belum dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur sesuai Pergub Nomor 5 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , hal ini disebabkan OPD Teknis terkait, dalam melaksanakan verifikasi lapangan masih kekurangan Sumber Daya / personal sehingga terlambatnya pelaksanaan verifikasi di lapangan. Selain daripada itu, masih ada kekurangan Sumber Daya / personal Petugas Pelayanan yang menangani tugas verifikasi/approval semua berkas permohonan yang masuk sehingga mempengaruhi kecepatan respon yang dikeluhkan Pemohon ;
2. Terkendalanya Sistem Jaringan Aplikasi Online yang disebabkan jaringan yang tidak stabil sehingga berdampak pada kecepatan proses upload dari sisi masyarakat selaku pemohon maupun petugas ;
3. Masih ada masyarakat yang belum mengetahui, memahami dan mengetahui aturan, tata cara, mekanisme dan jenis perizinan yang harus dilaksanakan secara online melalui aplikasi Sistem Pelayanan Perizinan Elektronik Terbuka (SIPEKA).

3.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Pengaduan

Memperhatikan beberapa point analisa tersebut akan dilakukan rencana tindak lanjut hasil perbaikan pada periode berikutnya diantaranya :

1. Optimalisasi fungsi Petugas Pelayanan dalam melaksanakan tugas verifikasi/approval berkas-berkas permohonan, serta fungsi OPD teknis khususnya dalam melaksanakan verifikasi lapangan sebagai dasar penerbitan rekomendasi teknis.
2. Sosialisasi kepada masyarakat selaku pemohon izin, melalui kegiatan mitra kerja masing-masing Dinas Teknis maupun asosiasi dunia usaha
3. Optimalisasi sistem jaringan dan aplikasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi Provinsi Banten dan apabila diperlukan dilakukan maintenance/pengembangan jaringan dan aplikasi secara berkala.

Demikian laporan yang dapat kami susun semoga dapat bermanfaat dan sebagai bentuk upaya perbaikan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten

Serang, April 2021
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI BANTEN,**

Dr. MAHDANI, SE, ST, M.Si, MM
Pembina Tk I
NIP. 19690219 2001121001