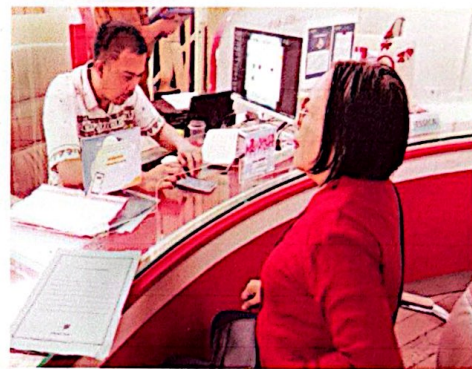




**DINAS PENANAMAN MODAL &  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI SULAWESI UTARA**



# LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT



+62 851-6359-7799



<https://sulut.lapor.go.id>

**TRIWULAN II  
(APRIL S/D JUNI) 2025**

**LAPOR!**

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



## Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan II (April s/d Juni) Tahun 2025



Ir. HERMINA SYALOOM DAILY KOROMPIS, SP, M.Sc  
KEPALA DPMPSTPD PROVINSI SULUT



MAYJEN TNI (PURN) YULIUS SELVANUS, SE  
GUBERNUR SULAWESI UTARA



Dr. J. VICTOR MAILANGKAY, SH, MH  
WAKIL GUBERNUR SULAWESI UTARA

LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

### PENDAHULUAN

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu guna mendukung percepatan pelayanan perizinan berusaha maka dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat secara berkala (triwulan).

Optimalisasi pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat terkait penanganan pengaduan masyarakat terus ditingkatkan, untuk itu perlu diperlukan kesinambungan pengawasan dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

Peningkatan pelayanan, selain sarana dan prasarana kantor yang memadai dan sumber daya manusia yang handal, juga diperlukan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara menyiapkan sarana prasarana untuk pelayanan pengaduan masyarakat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standard pelayanan merupakan kewajiban bagi penyelenggara negara yaitu menerima keluhan masyarakat perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan yang berpedoman pada peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 49 Tahun 2018 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

### MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan kepada masyarakat
2. Penyelenggaraan publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.

### DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Publik Secara Nasional
- Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Tipe A Provinsi Sulawesi Utara
- Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara;
- Keputusan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 213 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara

## PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan dengan cara :

- Secara langsung, disampaikan secara tatap muka dengan petugas di ruang penanganan pengaduan dan konsultasi layanan pengaduan
- Secara tidak langsung, disampaikan secara tertulis atau melalui saluran pengaduan melalui website SP4N Lapor, [sulut.lapor.go.id](http://sulut.lapor.go.id), email, telepon, whatsapp, dan kotak pengaduan.

## HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

SARANA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
Kotak Pengaduan/Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
Meja pengaduan/Langsung	-	-	Tidak ada pengaduan
Website <a href="http://dpmptsp.sulutprov.go.id">dpmptsp.sulutprov.go.id</a>	-	-	Tidak ada pengaduan
Aplikasi SP4N Lapor	-	-	Tidak ada pengaduan

## KESIMPULAN & REKOMENDASI

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat pada triwulan II tahun 2025, diperoleh hasil bahwa dari semua jenis sarana pengaduan baik melalui Kotak Pengaduan/Kotak Saran, Meja Pengaduan/Langsung, Melalui website [dpmptsp.sulutprov.go.id](http://dpmptsp.sulutprov.go.id), dan aplikasi SP4N Lapor tidak terdapat pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat yaitu terkait pelayanan perizinan dan non perizinan dengan tetap memperhatikan sarana dan prasarana pengaduan dan meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat.

Manado, Juli 2025  
Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Daerah Prov. SULUT

K. Fonne Makangiras, SS





FORM PENELAHAH DAN PENGLASIFIKASIAN PENGADUAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH  
PROVINSI SULAWESI UTARA  
TRIWULAN II TAHUN 2025

NO	HARI/ TANGGAL	SUMBER ADUAN (Pilih )	DATA PELAPOR	JUDUL DAN ISI LAPORAN	KLASIFIKASI ADUAN			DISPOSISI PIMPINAN	KETERANGAN
					PENGADUAN	ASPIRASI	PERMINTAAN INFORMASI		
		1. Tatap Muka 2. Website SP4N Lapor 3. SMS/WA 4. Media Sosial (Facebook, tweeter, Instagram) 5. Surat Resmi 6. Website DPMPSTPD Prov. SULUT 7. SMS	Nama : Alamat : No Hp/WA : Email :						LAMPIRAN DOKUMEN PENDUKUNG

Manado, Juli 2025  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. SULUT  
  
In. Marwina Sigalawa Dailly Korompis, SP, MSc  
Pemula Utama Muda  
NIP. 19740807 200003 2 002





FORM PENYALURAN PENGADUAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH  
PROVINSI SULAWESI UTARA  
TRIWULAN II TAHUN 2025

NO	HARI/ TANGGAL	SUMBER ADUAN (Pilih)	DATA PELAPOR	JUDUL DAN ISI LAPORAN	KLASIFIKASI ADUAN			DISPOSISI PIMPINAN	KETERANGAN
					PENGADUAN	ASPIRASI	PERMINTAAN INFORMASI		
		1. Tatap Muka 2. Website SP4N Lapor 3. SMS/WA 4. Media Sosial (Facebook, tweeter, Instagram) 5. Surat Resmi 6. Website DPMPTSPD Prov. SULUT 7. SMS	Nama : Alamat : No Hp/WA : Email :		NIHIL		Diterima Pimpinan : Hari/Tgl/Jam Didisposisikan kepada : Hari/Tgl/Jam :	LAMPIRAN DOKUMEN PENDUKUNG	

Mahado, Juli 2025  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. SULUT  
  
**Hermina Syaldom Dailly Korompis, SP, MSc**  
Peminta Utama Muda  
NIP. 19710807 200003 2 002



FORM PENYELESAIAN PENGADUAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH  
PROVINSI SULAWESI UTARA  
TRIWULAN II TAHUN 2025

NO	HARI/ TANGGAL	SUMBER ADUAN (Pilih )	DATA PELAPOR	JUDUL DAN ISI LAPORAN	KLASIFIKASI ADUAN			DISPOSISI PIMPINAN	TINDAK LANJUT	STATUS		KETERANGAN
					PENGADUAN	ASPIRASI	PERMINTAAN INFORMASI			DALAM PROSES	SELESAI	
		1. Tatap Muka 2. Website SP4N Lapor 3. SMS/WA 4. Media Sosial (Facebook, tweeter, Instagram) 5. Surat Resmi 6. Website DPMPTSPD Prov. SULUT 7. SMS	Nama : Alamat : No Hp/WA : Email :		NIHIL		Diterima Pimpinan : Hari/Tgl/Jam Didisposisikan kepada : Hari/Tgl/Jam :				DIPROSES DALAM : .... HARI, LAMPIRAN DOKUMEN PENDUKUNG	



Padang, Juli 2025  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. SULUT  
Ir. Hermida Sulaiman Dilly Korompis, SP, MSc  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19740507 200003 2 002