



DINAS PENANAMAN MODAL &
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI UTARA

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER) 2025



LAPOR!

PELAYANAN KEPERUSAHAAN DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

OSS Online
Single
Submission
Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik





DINAS PENANAMAN MODAL &
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI UTARA

#EtiKAKHLAK
Etika dan Akhlak
Kerjasama, disiplin, integritas

#Investasi Tumbuh
Indonesia Maju

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Triwulan III (Juli s/d September) Tahun 2025



Ir. HERMINA SYALOOM DAILY KOROMPIS, SP, M.Sc
KEPALA DPMPSPD 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 tindak lanjut pengaduan masyarakat secara berkala (triwulan).

Optimalisasi pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat terkait penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat terus ditingkatkan, untuk itu perlu diperlukan kesinambungan pengawasan dan evaluasi terhadap tindak lanjut 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 tindak lanjut 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 21 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha 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

TINDAK LANJUT 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, email, telepon, whatsapp, dan kotak pengaduan.

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan III 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 dpmptsp.sulutprov.go.id	-	-	Tidak ada pengaduan
Aplikasi SP4N Lapor	-	-	Tidak ada pengaduan

KESIMPULAN & REKOMENDASI

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat pada triwulan III 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, dan aplikasi SP4N Lapor tidak terdapat pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Povinsi 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, Oktober 2025

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Daerah Prov. SULUT

K. Fonne Makangiras, SS



FORM PENELAAH DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH
PROVINSI SULAWESI UTARA
TRIWULAN III 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 DPMP TSPD Prov. SULUT 7. SMS	Nama : Alamat : No Hp/WA : Email :			NIHIL		LAMPIRAN DOKUMEN PENDUKUNG	

Manado, Oktober 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. SULUT 9



Hermine Sialom Dailly Korompis, SP, MSc
Pembina Utama Muda
NIP. 19740807 200003 2 002





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

Manado, 16 Oktober 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. SULUT *7*

Ir. Hermine Sylloun Dally Korompls, SP, MSc
Pembina Utama Muda
NIP. 19740807 200003 2 002



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

Manado, 10 Oktober 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. SULUT

Ir. Herminy Yalbon Daili Korompis, SP, MSc
Pembina Utama Muda
NIP. 19740807 200003 2 002