



PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Manunggal No.11 Kode Pos: 91315
Website: dpmpptsp.polmankab.go.id Email: dpmpptsp@polmankab.go.id

ELEMEN DATA SEKTORAL
PERSENTASE PENYELESAIAN PERMASALAHAN DAN HAMBATAN YANG DIHADAPI PELAKU USAHA DALAM MEMBUKA USAHA
DATA PER TRIWULAN I TAHUN 2026

OPD : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

No	ELEMEN DATA SEKTORAL	FORMULASI PERHITUNGAN	HASIL CAPAIAN KINERJA (%)	KETERANGAN	SUMBER DATA
1.	Persentase penyelesaian permasalahan dan hambatan yang dihadapi pelaku usaha dalam membuka usaha	$\begin{aligned} & \text{Jumlah permasalahan/hambatan yang berhasil diselesaikan} \\ & = \frac{\text{Jumlah seluruh permasalahan/hambatan yang dilaporkan atau ditangani}}{\text{Jumlah seluruh permasalahan/hambatan yang dilaporkan atau ditangani}} \times 100 \\ & = \frac{8}{8} \times 100 \\ & = 100\% \end{aligned}$	100%	Persentase penyelesaian permasalahan dan hambatan yang dihadapi pelaku usaha dalam membuka usaha berdasarkan Data TRIWULAN I Tahun 2026 capaian kinerja sebesar 100%	Bidang Pelayanan Pendaftaran Perizinan dan Non Perizinan Modal DPMPPTSP

Polewali, 24 Juli 2026
Kepala Dinas DPMPPTSP,

MUHAMMAD NAWIR, S.Sos, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19690824199303 1 007



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR

LAPORAN

HASIL TELAAH DALAM RANGKA TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



TAHUN 2026
TRIWULAN I

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Telaah dalam Rangka Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 ini dapat disusun dengan baik.

Laporan ini merupakan bentuk akuntabilitas dan komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan publik yang responsive, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Telaah atas penanganan pengaduan masyarakat ini dilakukan sebagai upaya untuk menganalisis, mengevaluasi, dan memastikan bahwa setiap aduan masyarakat dapat ditangani secara tepat, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan, masukan, dan kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses penanganan pengaduan, baik melalui penyampaian informasi, klarifikasi, maupun rekomendasi perbaikan.

Semoga laporan ini dapat menjadi dasar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang, sekaligus memperkuat komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam mewujudkan pelayanan yang profesional dan berintegras.

Polewali Mandar, 31 Maret 2026
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



MUHAMMAD HAWIR, S.Sos., M.Si
Panglima Pembina Utama Muda
NIP : 19690824 199303 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN	5
A. Identitas Pengaduan	5
B. Uraian Permasalahan/Kendala Dan Jenis Pengaduan	6
C. Telaah Pengaduan	6
D. Tindak Lanjut dan Status Penyelesaian Penanganan Pengaduan	7
BAB III PENUTUP.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar senantiasa berupaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu instrumen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan menampung, menelaah, serta menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, dan terukur.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi aktif publik dalam mengawasi sekaligus memberikan masukan atas kinerja pelayanan yang dilaksanakan. Oleh karena itu, setiap laporan atau pengaduan yang disampaikan menjadi bahan evaluasi yang bernilai strategis bagi peningkatan kualitas layanan DPMPTSP.

Pada Triwulan I Tahun 2026, DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar telah melakukan proses telaah terhadap pengaduan yang masuk, sekaligus menindaklanjuti dengan langkah-langkah penyelesaian yang sesuai prosedur. Laporan telaah tindak lanjut ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus dokumentasi atas penanganan pengaduan, guna memastikan bahwa setiap aspirasi masyarakat mendapatkan perhatian yang layak serta menjadi dasar perbaikan layanan ke depan.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan telaah tindak lanjut penanganan pengaduan Triwulan I Tahun 2026 dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dalam menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat, sekaligus sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas mekanisme penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan. Telaah ini bertujuan untuk menilai substansi pengaduan, mengidentifikasi kendala, serta memberikan rekomendasi tindak lanjut dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat.

BAB II

TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

A. Identitas Pengaduan

Dalam rangka pelaksanaan keterbukaan informasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik, setiap pengaduan masyarakat yang masuk pada Triwulan I Tahun 2026 telah dicatat dan ditelaah secara administratif. Pengaduan tersebut menjadi bahan evaluasi sekaligus dasar bagi instansi terkait dalam melakukan perbaikan maupun tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, berikut disajikan identitas pengaduan masyarakat yang telah diterima, sebagai berikut:

No	No. Registrasi Pengaduan	Identitas Pelapor	Alamat Pelapor	Jenis Aduan	Isi Aduan
1	01/PENG/BP/01/2026	+62 831 4271 3402	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Mengurus SIP kedua saat SIP pertama belum selesai pengurusannya
2	02/PENG/BP/01/2026	+62 831 4271 3402	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Syarat pengurusan SIP
3	03/PENG/BP/01/2026	Nur Asyqar Januar Ruslani	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Izin penelitian belum terbit
4	04/PENG/BP/01/2026	Mita	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	KBLI usaha tidak bisa diproses
5	'05/PENG/BP/02/2026	+62 853 2399 6419	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Nama pada izin PBG salah
6	06/PENG/BP/02/2026	+62 853 2399 6419	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Salah memasukkan sertifikat pada aplikasi SimBG
7	07/PENG/BP/02/2026	+62 853 2399 6419	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Kode unik PBG tidak bisa dibuka
8	08/PENG/BP/03/2026	Fahri	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Izin PBG belum terbit

B. Uraian Permasalahan/Kendala Dan Jenis Pengaduan

No	No. Registrasi Pengaduan	Permasalahan/Kendala	Jenis Pengaduan
1	01/PENG/BP/01/2026	Pemohon ingin mengetahui apakah pengurusan Surat Izin Praktik kedua boleh dilakukan jika proses penerbitan Surat Izin Praktik pertama belum selesai.	Tidak langsung (Whatsapp)
2	02/PENG/BP/01/2026	Pemohon ingin mengetahui syarat-syarat pengurusan Surat Izin Praktik Bidan.	Tidak langsung (Whatsapp)
3	03/PENG/BP/01/2026	Izin penelitian pemohon belum terbit	Tidak langsung (Whatsapp)
4	04/PENG/BP/01/2026	Kode KBLI usaha pada akun OSS pemohon tidak bisa diproses untuk diterbitkan.	Tidak langsung (Whatsapp)
5	05/PENG/BP/02/2026	Nama pada sertifikat PBG yang terbit salah (beda dengan nama pemilik)	Tidak langsung (Whatsapp)
6	06/PENG/BP/02/2026	Pemohon salah memasukkan sertifikat pada kolom pengisian data bangunan pada system SimBG	Tidak langsung (Whatsapp)
7	07/PENG/BP/02/2026	Pemohon tidak bisa membuka kode unik Sertifikat PBG.	Tidak langsung (Whatsapp)
8	08/PENG/BP/03/2026	Izin Perizinan Bangunan Gedung pemohon belum terbit.	Tidak langsung (Whatsapp)

C. Telaah Pengaduan

No	No. Registrasi Pengaduan	Analisis Permasalahan
1	01/PENG/BP/01/2026	Pemohon mengalami kebingungan mengenai prosedur dan regulasi perizinan, Dimana mereka tidak mengetahui apakah diperbolehkan mengajukan permohonan Surat Izin Praktik (SIP) yang kedua sementara proses penerbitan SIP yang pertama masih berjalan dan belum selesai.
2	02/PENG/BP/01/2026	Kurangnya aksesibilitas atau pemahaman pemohon terhadap persyaratan resmi, sehingga muncul pengaduan berupa permintaan informasi mengenai syarat-syarat khusus yang harus dipenuhi dalam pengurusan Surat Izin Praktik Bidan.
3	03/PENG/BP/01/2026	Terjadinya hambatan dalam linimasa pelayanan, di mana dokumen izin penelitian yang diajukan oleh pemohon belum kunjung terbit, yang berpotensi mengganggu agenda atau jadwal riset yang bersangkutan.
4	04/PENG/BP/01/2026	Terdapat masalah teknis atau validasi data pada platform OSS yang menyebabkan kode KBLI usaha pada akun pemohon terkunci atau tidak bisa diproses lebih lanjut untuk diterbitkan izin usahanya.

5	'05/PENG/BP/02/2026	Ditemukan ketidaksesuaian data pasca penerbitan Sertifikat PBG, dimana nama yang tertera pada pemilik tanah di sertifikat PBG yang terbit salah.
6	06/PENG/BP/02/2026	Terjadinya <i>human error</i> dari sisi pengguna akibat kurangnya literasi system, di mana pemohon salah memasukkan dokumen sertifikat ke dalam kolom pengisian data bangunan pada system SimBG
7	07/PENG/BP/02/2026	Pemohon menghadapi kendala teknis yang menyebabkan mereka tidak bisa mengakses ataupun membuka kode unik yang telah di kirimkan oleh Operator SimBG
8	08/PENG/BP/03/2026	Adanya keluhan terkait durasi penyelesaian layanan, di mana dokumen izin Perizinan Bangunan Gedung (PBG) milik pemohon belum terbit, dikarena pemohon harus memberikan dokumen syarat tambahan yaitu UKL-UPL dan komitmen persampahan.

D. Tindak Lanjut dan Status Penyelesaian Penanganan Pengaduan

No	No. Registrasi Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan	Status
1	01/PENG/BP/01/2026	Petugas memberikan informasi terkait pengurusan Surat Izin Praktik kedua diperbolehkan untuk dilakukan walaupun Surat Izin Praktik pertama prosesnya belum selesai.	Selesai
2	02/PENG/BP/01/2026	Petugas memberikan informasi terkait syarat pendaftaran Surat Izin Praktik Bidan	Selesai
3	03/PENG/BP/01/2026	Petugas loket melakukan koordinasi internal dengan bidang yang memproses izin penelitian untuk mengecek status berkas pemohon. Izin sudah ditahap verifikasi oleh Kepala DPMPSTSP dan akan segera dikirimkan kepada pemohon.	Selesai
4	04/PENG/BP/01/2026	Petugas memberikan pemahaman kepada pemohon bahwa kode KBLI yang ingin diproses adalah kode KBLI 47, sedangkan pada Nomor Induk Berusaha pemohon telah terbit KBLI 46. Dimana, kode KBLI 46 & 47 tidak bisa digabung dalam Nomor Induk Berusaha. Pemohon dapat melakukan pencabutan KBLI 46 namun NPWP pemohon harus valid.	Selesai
5	'05/PENG/BP/02/2026	Petugas melakukan konfirmasi pada Dinas Teknis (PU) agar nama pada sertifikat PBG dapat diubah.	Selesai
6	06/PENG/BP/02/2026	Petugas menginformasikan bahwa sertifikat yang salah dapat dilakukan perbaikan pada akun pemohon.	Selesai

7	07/PENG/BP/02/2026	Petugas mengirimkan ulang kode unik pemohon yang ada pada akun Operator SimBG.	Selesai
8	08/PENG/BP/03/2026	Petugas menginformasikan kepada pemohon bahwa penerbitan sertifikat PBG untuk Perumahan MBR memerlukan pemenuhan persyaratan tambahan yaitu UKL-UPL dan komitmen persampahan dari dinas Teknis.	Selesai

BAB III PENUTUP

Demikian telaah pengaduan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus acuan untuk perbaikan pelayanan ke depan. Komitmen terhadap penanganan pengaduan masyarakat akan terus dijaga guna meningkatkan kepercayaan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.