



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

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

ELEMEN DATA SEKTORAL
PERSENTASE PENYELESAIAN PERMASALAHAN DAN HAMBATAN YANG DIHADAPI PELAKU USAHA DALAM MEMBUKA USAHA
DATA PER TRWTRIWULAN II 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	Persentase penyelesaian permasalahan dan hambatan yang dihadapi pelaku usaha dalam membuka usaha $= \frac{\text{Jumlah permasalahan/hambatan yang berhasil diselesaikan}}{\text{Jumlah seluruh permasalahan/hambatan yang dilaporkan atau ditangani}} \times 100$ $= \frac{12}{12} \times 100$ $= 100\%$	100%	Persentase penyelesaian permasalahan dan hambatan yang dihadapi pelaku usaha dalam membuka usaha berdasarkan Data TRIWULAN II Tahun 2026 capaian kinerja sebesar 100%	Bidang Pelayanan Pendaftaran Perizinan dan Non Perizinan Modal DPMPTSP

Polewali, 24 Juli 2026

Kepala Dinas PMPTSP,



MUHAMMAD NAWIR, S.Sos, M.Si

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP : 19690824 199303 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 II

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 II Tahun 2026 ini dapat disusun dengan baik.

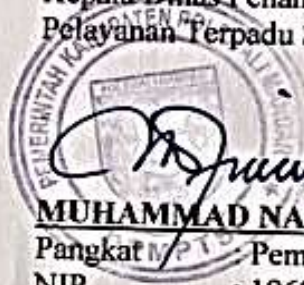
Laporan ini merupakan bentuk akuntabilitas dan komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan publik yang responsive, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Telaah atas penanganan pengaduan masyarakat ini dilakukan 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 professional dan berintegras.

Kabupaten Polewali Mandar, 30 Juni 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



MUHAMMAD NAWIR, S.Sos., M.Si

Pangkat 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	7
D. Tindak Lanjut dan Status Penyelesaian Penanganan Pengaduan	8
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 II 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 II 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 II 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	09/PENG/BP/04/2026	+62 813 7888 8408	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Izin NIB belum jadi
2	10/PENG/BP/04/2026	+62 818 0559 1212	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Informasi pembuatan Situ Siup
3	11/PENG/BP/04/2026	A. Mattotorang	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Perubahan skala usaha NIB dari usaha Mikro ke usaha kecil
4	12/PENG/BP/05/2026	Reza	Basseang	Tidak Langsung (Whatsapp)	Progres Izin NIB yang terpending karena sistem OSS down, apakah sudah bisa diproses lagi?
5	13/PENG/BP/05/2026	TNI	-	Langsung	Penerbitan PKKPR Non Berusaha Markas TNI AD
6	14/PENG/BP/05/2026	+62 821 1780 3139	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Informasi Progres izin penelitian
7	15/PENG/BP/05/2026	+62 852 4221 8313	-	Tidak Langsung (Whatsapp)	Izin penelitian belum jadi
8	16/PENG/BP/05/2026	+62 822 2363 5606	-	Tidak Langsung	Informasi progres izin penelitian

			(Whatsapp)	
9	17/PENG/BP/06/2026	+62 8953 2285 1557	Tidak Langsung (Whatsapp)	Izin apotek apakah sudah tidak berlaku lagi jika pindah tempat namun di satu kecamatan?
10	18/PENG/BP/06/2026	+62 831 2278 3187	Tidak Langsung (Whatsapp)	Izin penelitian belum jadi sedangkan senin sudah mau turun penelitian
11	19/PENG/BP/06/2026	Asmilah Indriani	Tidak Langsung (Whatsapp)	Izin Penelitian lambat terbit
12	20/PENG/BP/06/2026	Pratiwi Yuniar	Tidak Langsung (Whatsapp)	Permohonan percepatan proses penerbitan perpanjangan SIP dokter yang habis masa berlakunya

B. Uraian Permasalahan/Kendala Dan Jenis Pengaduan

No	No. Registrasi Pengaduan	Permasalahan/Kendala	Jenis Pengaduan
1	09/PENG/BP/04/2026	Sistem OSS yang mengalami down atau eror menyebabkan izin pemohon belum bisa selesai.	Tidak Langsung (Whatsapp)
2	10/PENG/BP/04/2026	Ketidaktahuan pemohon mengenai regulasi terbaru (SITU/SIUP kini digantikan oleh NIB berbasis risiko via OSS).	Tidak Langsung (Whatsapp)
3	11/PENG/BP/04/2026	Kesulitan teknis mandiri oleh pemohon saat melakukan migrasi skala usaha di portal OSS-RBA.	Tidak Langsung (Whatsapp)
4	12/PENG/BP/05/2026	Gangguan teknis (down) pada server OSS Pusat dari Kementerian Investasi/BKPM.	Tidak Langsung (Whatsapp)
5	13/PENG/BP/05/2026	Proses verifikasi kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang non-berusaha memerlukan kajian teknis khusus.	Langsung
6	14/PENG/BP/05/2026	Pemohon membutuhkan pelacakan posisi berkas (tracking) rekomendasi yang sedang diajukan.	Tidak Langsung (Whatsapp)
7	15/PENG/BP/05/2026	Keterlambatan penerbitan izin pemohon	Tidak Langsung (Whatsapp)
8	16/PENG/BP/05/2026	Pemohon membutuhkan pelacakan posisi berkas (tracking) rekomendasi yang sedang diajukan.	Tidak Langsung (Whatsapp)
9	17/PENG/BP/06/2026	Kebingungan regulasi mengenai validitas izin operasional	Tidak Langsung (Whatsapp)

		apotek ketika berganti lokasi fisik.	
10	18/PENG/BP/06/2026	Urgensi waktu pemohon sangat mendesak karena jadwal pelaksanaan lapangan sudah dekat.	Tidak Langsung (Whatsapp)
11	19/PENG/BP/06/2026	Keterlambatan penerbitan izin pemohon	Tidak Langsung (Whatsapp)
12	20/PENG/BP/06/2026	Urgensi perpanjangan SIP Dokter.	Tidak Langsung (Whatsapp)

C. Telaah Pengaduan

No	No. Registrasi Pengaduan	Analisis Permasalahan
1	09/PENG/BP/04/2026	Adanya hambatan dalam proses penerbitan izin NIB pada system OSS karena disebabkan oleh server OSS yang down/eror.
2	10/PENG/BP/04/2026	Terjadinya kesenjangan informasi pasca-berlakunya UU Cipta Kerja dan PP No. 5 Tahun 2021. Secara regulasi baru, SITU (Surat Izin Tempat Usaha) dan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) sudah dihapus dan dilebur ke dalam NIB (Nomor Induk Berusaha) berbasis risiko melalui OSS. Pemohon masih menggunakan acuan regulasi lama (daerah).
3	11/PENG/BP/04/2026	Rendahnya literasi digital pemohon dalam mengoperasikan fitur <i>upgrading</i> (migrasi) skala usaha pada portal web OSS-RBA. Perubahan ini memerlukan input data modal bersih dan omset baru yang sering kali membingungkan pelaku usaha mandiri.
4	12/PENG/BP/05/2026	Server OSS yang sempat eror saat pemohon melakukan proses penerbitan NIB.
5	13/PENG/BP/05/2026	Permohonan penerbitan PKKPR Non Berusaha membutuhkan beberapa berkas untuk di proses berikutnya. Namun, saat ini pemohon belum bisa memenuhi kelengkapan berkas tersebut.
6	14/PENG/BP/05/2026	Pemohon tidak mengetahui bahwa tracking izin penelitian sudah tersedia pada web pendaftaran yang sama.
7	15/PENG/BP/05/2026	Terjadinya penumpukan antrian berkas masuk pada komputer pemeriksaan administrasi sehingga izin sempat keluar terlambat
8	16/PENG/BP/05/2026	Pemohon tidak mengetahui bahwa tracking izin penelitian sudah tersedia pada web pendaftaran yang sama.
9	17/PENG/BP/06/2026	Ketidaktahuan pemohon mengenai regulasi teknis kefarmasian dan sarana Kesehatan.
10	18/PENG/BP/06/2026	Adanya benturan garis waktu yang kritis akibat pemohon mengajukan berkas terlalu mepet dengan jadwal implementasi lapangan. Pemohon memasukkan berkas H-2 sebelum turun lapangan sedangkan SOP izin penelitian yaitu 3 Hari kerja.
11	19/PENG/BP/06/2026	Server web izin penelitian mengalami eror sehingga ada beberapa permohonan izin yang

		mengalami keterlambatan penerbitan.
12	20/PENG/BP/06/2026	SIP pemohon yang akan habis masa berlakunya menginginkan percepatan dalam proses perpanjangan SIP nya.

D. Tindak Lanjut dan Status Penyelesaian Penanganan Pengaduan

No	No. Registrasi Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan	Status
1	09/PENG/BP/04/2026	Proses pendaftaran NIB pada system OSS telah dilakukan saat server OSS sudah membaik dan NIB telah dikirimkan ke pemohon.	Selesai
2	10/PENG/BP/04/2026	Menginformasikan situ siup telah beralih ke NIB dan mengirimkan syarat pendaftaran NIB pada OSS	Selesai
3	11/PENG/BP/04/2026	Menginformasikan pengalihan skala usaha dapat dilakukan melalui akun OSS pemohon dan membantu pemohon dalam pengalihannya.	Selesai
4	12/PENG/BP/05/2026	Operator menginformasikan bahwa server OSS sudah baik sehingga proses penerbitan NIB dapat dilanjutkan.	Selesai
5	13/PENG/BP/05/2026	Salah satu berkas bukti kepemilikan tanah belum ada sehingga petugas menginformasikan untuk mengurus di ATR/BPN terlebih dahulu.	Selesai
6	14/PENG/BP/05/2026	Izin penelitian sudah berada pada tahap pengesahan oleh Kepala Dinas namun Kepala Dinas sedang cuti sehingga berkas akan segera di kirimkan.	Selesai
7	15/PENG/BP/05/2026	Izin telah dikirimkan kepada yang bersangkutan	Selesai
8	16/PENG/BP/05/2026	Izin telah dikirimkan kepada yang bersangkutan	Selesai
9	17/PENG/BP/06/2026	Petugas menginformasikan bahwa pemohon tidak perlu mengurus ulang. Izin lama masih bisa digunakan jika izin masih berlaku.	Selesai
10	18/PENG/BP/06/2026	Menginformasikan kepada pemohon bahwa SOP izin penelitian adalah 3 Hari Kerja dan akan segera dikirimkan kepada pemohon.	Selesai
11	19/PENG/BP/06/2026	Izin telah dikirimkan kepada yang bersangkutan.	Selesai
12	20/PENG/BP/06/2026	Perpanjangan SIP selesai diproses dan diterbitkan dalam waktu 1 hari kerja. Izin telah di kirimkan kepada yang bersangkutan.	Selesai

BAB III PENUTUP

Demikian telaah pengaduan masyarakat pada Triwulan II 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.