



LAPORAN TRACKING DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA**

JL. DATUK KAYA WAN MUHAMMAD BENTENG NO. 063 - RANAI
BUNGURAN TIMUR PROV. KEPULAUAN RIAU 29711

<https://dpmptsp.natunakab.go.id> , FB : Dpmptsp Natuna

Surel : dpmptsp@natunakab.go.id , Nomor Pelayanan 0822 6867 1115 Nomor Pengaduan 0822 4698 3766

Lampiran : **Nota Dinas Kepala DPMPSTSP Kabupaten Natuna**
 Nomor : 500/DPMPSTSP-BID.PKPL/II /18 /2020
 Tanggal : 17 Januari 2020

**PUBLIKASI DAN TRACKING PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA**

Bulan : Januari – Desember 2019

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
I	Januari				
1	01/DPMPSTSP/II/2019 10 Januari 2019	Secara tidak langsung (Surat)	<ol style="list-style-type: none"> Keberadaan ternak ayam potong milik pelaku usaha yang diadukan telah menimbulkan keresahan warga sekitar dengan banyaknya lalat dan bau tidak sedap. Dimohon untuk dilakukan peninjauan kembali terkait perizinan yang dikeluarkan, yaitu Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang diterbitkan pada tanggal 13 Desember 2018. 	<p>Penyelesaian Pengaduan berupa Teguran Pertama kepada pelaku usaha yang di adukan, dengan uraian sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Menyediakan tempat untuk menampung sampah di luar maupun di dalam dan kemudian dibuang ke TPS. Mengupayakan agar areal terjaga kebersihannya dengan cara melakukan pembersihan, penanaman tanaman pelindung dan penghias sekitar Areal. Menyediakan Alat untuk pemadam kebakaran / racun api yang standar. Melakukan pengelolaan terhadap kotoran ayam yang dapat menimbulkan bau. Menyediakan septic tank dan drainase yang standart dan terawatt untuk tempat kotoran ayam dengan melakukan pemantauan dan pengelolaan secara berkala. 	12 (dua belas) hari kerja

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
				<p>6. Membuat izin usaha Pendaftaran Usaha Peternakan.</p> <p>7. Mengikuti persyaratan teknis berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Budidaya Ayam Pedaging dan Ayam Petelur Yang Baik.</p>	
II	Februari				
			NIHIL		
III	Maret				
			NIHIL		
IV	April				
			NIHIL		
V	Mei				
			NIHIL		

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
VI	Juni				
			NIHIL		
VII	Juli				
1	02/DPMPTSP/VII/2019 24 Juli 2019	Pengaduan Tidak Langsung (Website)	<p>Salam Hormat kami dari PT. Berkah Sukses Sejati Mitra.</p> <p>Pengurusan IMB PT. Daya Mitra Telekomunikasi selaku provider beberapa Menara Telekomunikasi yang tersebar di beberapa titik di Kabupaten Natuna, sebelumnya kami telah menerima surat dari PTSP Kabupaten Natuna tentang masa berlaku IMB kami sudah habis seperti yang kami fahami dalam Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Menara Telekomunikasi, bahwa IMB Menara Telekomunikasi hanya berlaku selama 5 tahun, sementara bangunan kami rata-rata berdiri di tahun 2012 dan sebelumnya pada bulan Februari tahun 2018 kami datang ke Natuna untuk melakukan pengurusan perpanjangan IMB tetapi saat itu tidak bisa di proses dengan beberapa alasan yang kami tidak fahami sementara saat ini kami melihat Natuna masih sangat membutuhkan akses layanan telekomunikasi maka dari itu kami memohon kepada pihak Pemda untuk memberikan informasi kepada kami yang bisa menjadi acuan gerak kami untuk tindak lanjut proses IMB Menara kami sebagai legalitas kami dalam</p>	DALAM PROSES	

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
			<p>melayani masyarakat demi kerjasama yang baik dalam membangun Kabupaten Natuna. Terima kasih.</p> <p>Mohon diinformasikan ke kami jika saat ini proses perpanjangan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Menara Telekomunikasi telah bisa di proses agar status dan legalitas hukum Menara kami di Natuna juga punya kejelasan. Terima kasih.</p>		
VIII	Agustus				
1	02/DPMPTSP/VII/2019 24 Juli 2019	Pengaduan Tidak Langsung (Website)	<p>Salam Hormat kami dari PT. Berkah Sukses Sejati Mitra.</p> <p>Pengurusan IMB PT. Daya Mitra Telekomunikasi selaku provider beberapa Menara Telekomunikasi yang tersebar di beberapa titik di Kabupaten Natuna, sebelumnya kami telah menerima surat dari PTSP Kabupaten Natuna tentang masa berlaku IMB kami sudah habis seperti yang kami fahami dalam Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Menara Telekomunikasi, bahwa IMB Menara Telekomunikasi hanya berlaku selama 5 tahun, sementara bangunan kami rata-rata berdiri di tahun 2012 dan sebelumnya pada bulan Februari tahun 2018 kami datang ke Natuna untuk melakukan pengurusan perpanjangan IMB tetapi saat itu tidak bisa di proses dengan beberapa alasan yang kami tidak fahami sementara saat ini kami melihat Natuna masih sangat membutuhkan akses layanan telekomunikasi maka dari itu kami memohon kepada pihak Pemda untuk memberikan</p>	<p>Sehubungan dengan pengaduan pelayanan publik yang Saudara sampaikan dengan nomor pengaduan 02/DPMPTSP/VII/2019, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :</p> <p>1. Bahwa ketentuan mengenai masa berlaku IMB Menara Telekomunikasi mengacu pada peraturan dan ketentuan sebagai berikut :</p> <p>a. Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Pekerjaan Umum, Menteri Komunikasi dan Informatika, dan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal, Nomor 18 Tahun 2009; Nomor : 07/Prt/M/2009; Nomor : 19/Per/M.Kominfo/03/2009; Nomor : 3/P/2009, Tentang Pedoman Pembangunan dan Penggunaan Bersama Menara Telekomunikasi. Pada Pasal 12 Ayat (6) mengatur bahwa "Izin Mendirikan Bangunan Menara berlaku tanpa batas waktu sepanjang tidak ada perubahan struktur atau perubahan konstruksi menara".</p> <p>b. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, Nomor : 02/Per/M.Kominfo/03/2008 Tentang Pedoman Pembangunan dan Penggunaan</p>	9 (Sembilan) hari kerja

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
			<p>informasi kepada kami yang bisa menjadi acuan gerak kami untuk tindak lanjut proses IMB Menara kami sebagai legalitas kami dalam melayani masyarakat demi kerjasama yang baik dalam membangun Kabupaten Natuna. Terima kasih.</p> <p>Mohon diinformasikan ke kami jika saat ini proses perpanjangan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Menara Telekomunikasi telah bisa di proses agar status dan legalitas hukum Menara kami di Natuna juga punya kejelasan. Terima kasih.</p>	<p>Bersama Menara Telekomunikasi, tidak diatur mengenai masa berlaku IMB Menara Telekomunikasi.</p> <p>c. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung, mengatur bahwa :</p> <p>❖ Pasal 99 :</p> <p>Dokumen IMB diberikan hanya 1 (satu) kali untuk setiap mendirikan bangunan gedung dalam proses pelaksanaan konstruksi, kecuali :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya perubahan fungsi bangunan gedung; 2. Adanya perubahan rencana atas permintaan pemilik bangunan gedung; dan 3. Pengganti dokumen IMB yang hilang, terbakar, hanyut, atau rusak. <p>❖ Pasal 106 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan kelaikan fungsi bangunan gedung meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen dan pemeriksaan/pengujian; 2. Menilai kelaikan fungsi bangunan gedung dari kelengkapan dokumen sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen pelaksanaan konstruksi, atau catatan pelaksanaan konstruksi, termasuk <i>as-built drawings</i>; b. Pedoman pengoperasian dan pemeliharaan bangunan gedung, 	

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
				<p>peralatan serta perlengkapan mekanikal dan elektrikal bangunan gedung;</p> <p>c. Dokumen ikatan kerja;</p> <p>d. IMB;</p> <p>e. Dokumen status hak atas tanah; dan</p> <p>f. Sertifikat kepemilikan bangunan gedung.</p> <p>3. Menilai kelaikan fungsi bangunan gedung dari pemenuhan persyaratan teknis dilakukan dengan :</p> <p>a. Pemeriksaan ;</p> <p>b. Pengukuran; dan/atau</p> <p>c. Pengujian.</p> <p>❖ Pasal 109 :</p> <p>Pemerintah Kabupaten menerbitkan SLF bangunan gedung berdasarkan hasil pemeriksaan kelaikan fungsi bangunan gedung terhadap pemenuhan fungsi dan persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan dalam IMB.</p> <p>2. SLF bangunan gedung dapat diberikan :</p> <p>a. Atas permintaan pemilik atau pengguna bangunan gedung pada saat selesai dibangun dan/atau setelah selesai masa berlakunya SLF bangunan gedung;</p> <p>b. Adanya perubahan fungsi, perubahan beban, atau perubahan bentuk bangunan gedung;</p> <p>c. Adanya rehabilitasi/renovasi kerusakan bangunan gedung akibat bencana seperti</p>	

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
				<p>gempa bumi, tsunami, kebakaran, banjir dan/atau bencana lainnya; dan</p> <p>d. Adanya laporan masyarakat terhadap bangunan gedung yang diindikasikan membahayakan keselamatan masyarakat dan lingkungan sekitarnya.</p> <p>e. Peraturan Bupati Natuna Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kabupaten Natuna, Pasal 47 mengatur "Masa berlaku Izin Mendirikan Bangunan adalah jika tidak ada kegiatan pembangunan setelah IMB terbit.</p> <p>f. Berdasarkan Uraian dari peraturan dan ketentuan tersebut diatas dapat disimpulkan :</p> <p>1. Bahwa ketentuan dalam pasal 30 Ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Menara Telekomunikasi yang mengatur bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Menara Telekomunikasi berlaku selama 5 (lima) tahun, tidak sesuai dengan Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Pekerjaan Umum, Menteri Komunikasi dan Informatika, dan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal, Nomor 18 Tahun 2009; Nomor : 07/Prt/M/2009; Nomor : 19/Per/M.Kominfo/03/2009; Nomor : 3/P/2009, Tentang Pedoman Pembangunan dan Penggunaan Bersama Menara Telekomunikasi, dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung dan Peraturan Bupati Natuna Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kabupaten Natuna.</p>	

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
				2. Bahwa untuk perpanjangan masa berlaku IMB Menara Tower mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung, dan Peraturan Bupati Natuna Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kabupaten Natuna, yaitu melalui penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF).	
IX	September				
			NIHIL		
X	Oktober				
			NIHIL		
XI	November				
			NIHIL		
XII	Desember				
1	03/DPMPSTSP/XII/2019 18 Desember 2019	Pengaduan Secara Tidak Langsung (Surat)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah terjadi keresahan di masyarakat lingkungan RT 01 dengan adanya ternak ayam milik saudara Andi yang menimbulkan banyaknya lalat yang masuk ke dalam rumah. 2. Untuk dimohon kepada Bapak beserta Tim untuk menindaklanjuti teguran pertama dan meninjau ulang terkait perizinan tersebut. 	<p>Sehubungan dengan pengaduan pelayanan publik yang Saudara sampaikan, dengan Nomor Pengaduan 03/DPMPSTSP/XII/2019, dengan ini di sampaikan hal-hal sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperhatikan : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Edaran Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 240/DPMPSTSP/VII/2019, tentang 	1

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Sarana Pengaduan	Substansi Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
				f. DPMPTSP Kabupaten Natuna akan memproses Perizinan Berusaha yang diajukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	
Waktu Rata-Rata Penyelesaian Pengaduan (Jumlah Waktu Penyelesaian Pengaduan : Jumlah Pengaduan)					11,6 hari kerja

**Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna**



INDRA JONI, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19700903 199201 1 001