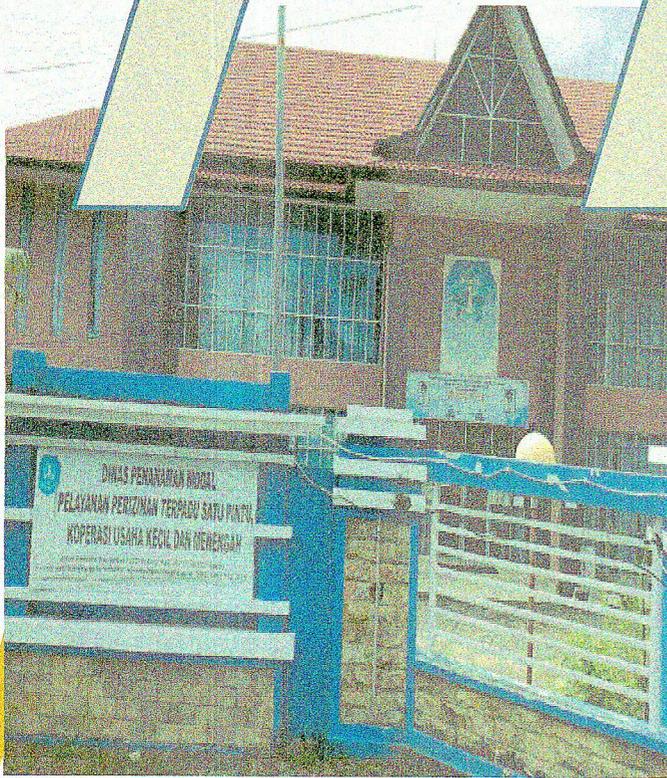
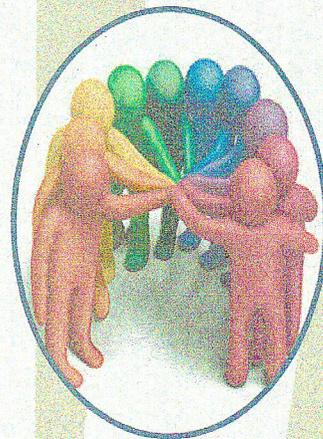




**PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA**  
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
SATU PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
(DPMP2KUKM)



**PENGELOLAAN  
PENGADUAN  
PELAYANAN  
PERIZINAN**



**LAPORAN  
SEMESTER II  
TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan dan Surat Keputusan Kepala DINPMP2KUKM Kab. Bangka Nomor : 053/043/ DINPMP2KUKM/II/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan, maka berdasarkan ketentuan peraturan tersebut DINPMP2KUKM Kab. Bangka melaksanakan Pengelolaan Pengaduan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berfungsi untuk menampung keluhan informasi, ketidakpuasan oleh orang perorangan, kelompok atau badan hukum sebagai pengguna layanan perizinan dan non perizinan serta informasi penanaman modal di DINPMP2KUKM yang tidak sesuai dengan standard pelayanan dan *standard operating procedurs*.

DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah bekerjasama sehingga dapat tersusunnya laporan Semester II (Juli s.d Desember 2021) pengelolaan pengaduan masyarakat ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan  
Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi,  
Usaha Kecil dan Menengah  
Kabupaten Bangka,

  
Hj. RESTUNEMI, SH  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650423 199203 2 003

**DPMP2KUKM KAB. BANGKA**  
**LAPORAN**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER II TAHUN 2021**

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kab. Bangka telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai standard pelayanan perizinan terpadu satu pintu berdasarkan surat keputusan Kepala DPMP2KUKM Kab. Bangka Nomor : 053/043/ DINPMP2KUKM/II/2020 tentang penetapan standard pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kab. Bangka, yang memuat antara lain standar pelayanan pengaduan sbb :

- Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : a) melalui petugas pengaduan, b) surat, c) Email [dinpmp2kukm@gmail.com](mailto:dinpmp2kukm@gmail.com), d) Telp/ SMS/ WA 0812-7123-225, e) Aplikasi SP4N Lapor.
- Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : a) Verifikasi aduan, b) Mediasi, c) Koordinasi dan cek lokasi, d) Sanksi.
- SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : a) 1 org Kasi Survey dan pengaduan, b) 1 org Staf Survey dan pengaduan, c) 1 org OPD Teknis, d) 1 org bagian Hukum.

Pengaduan yang diterima DINPMP2KUKM pada **Semester II 2021 (Juli s.d Desember 2021)** berjumlah 2 pengaduan yaitu sbb :

- 1) Pelapor atas nama PT. MSP, pengaduan tentang pelaku usaha menanggapi tidak ada kejelasan/belum paham tentang persyaratan perizinan industri (terlampir).

Tindaklanjut : Pelaku usaha diminta datang langsung ke DINPMP2KUKM Kab. Bangka dengan membawa berkas persyaratan agar paham tentang alur perizinan dan persyaratannya sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku dan agar pelaku usaha dapat langsung menginput permohonan melalui aplikasi OSS RBA dan SIMBG (terlampir).

- 2) Pelapor atas nama Rheza Hakviansyah, pengaduan tentang pelaku usaha tidak bisa mengajukan permohonan penerbitan surat izin praktek karena lupa dengan username dan password akun aplikasi SiCantik miliknya (terlampir).

Tindak lanjut : Pelaku usaha diminta datang langsung ke DINPMP2KUKM Kab. Bangka atau melalui media Whatsapp untuk membagikan Nomor Induk Kepegawaian (NIK) kepada petugas agar bisa diajukan permohonan kepada admin SiCantik Pusat (terlampir).

Demikian laporan pengelolaan penanganan pengaduan di DPMP2KUKM Kab. Bangka selama periode **semester II (Juli s.d Desember 2021)** di susun, sebagai bahan evaluasi dan tindaklanjut pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berikutnya serta sebagai bahan untuk pihak pihak yang berkepentingan, semoga bermanfaat, terimakasih.

Website

[Harus diproses dalam 12 hari]

Referensi: 06/45

Terdisposisi : Dinas Penanaman Modal, Pelayanan PTSP dan KUKM Kab. Bangka  
Lupa Password Pada Aplikasi Sicantikui.layanan.go.id

Selamat siang dinas penanaman modal, pelayanan perizinan terpadu satu pintu, koperasi usaha mikro kecil dan menengah kabupaten bangka

perkenalkan saya rheza hakviasyah

saya memiliki kendala ketika mencoba untuk mengakses situs sicantikui.layanan.go.id saya ingin mengajukan permohonan penerbitan surat izin praktek perawat, tetapi ketika log in ke situs sicantik, tidak bisa karena saya lupa password dan username. ketika saya mencoba registrasi ulang menggunakan alamat email yang beda, tetap tidak bisa karena nik saya sudah terdaftar sebelumnya.

saya sudah coba lupa password, saya masukan username saya yaitu "rheza". password berhasil di reset dan dikirimkan ke alamat email saya. tetapi ketika saya cek email, tidak ada balasan email dari sicantikui

saya minta tolong bolehkah tolong di cek password yang saya buat.

sebagai tambahan informasi saya sudah melakukan pendaftaran pada tanggal 4 november 2019 dan menerima notifikasi kalau jika pendaftaran saya disetujui, akan mendapatkan notifikasi

terima kasih

Tutup

Kaki p. umum

- cek password yg bersangkutan
- buat surat tanggapan / jawaban

*[Signature]*  
30/11/2021

Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Teruskan Bukan Wewenang Lainnya

Senin, 08/01/2023

**Admin Pusat - Pengelola SP4N-LAPOR!**

Laporan dilempar ke Pemerintah Kabupaten Bangka oleh Admin Pusat - Pengelola SP4N-LAPOR!

Selasa, 05/12/2022

**Pemerintah Kabupaten Bangka**

Laporan didisposisikan ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan PTSP dan KUKM Kab. Bangka oleh Pemerintah Kabupaten Bangka

17 jam yang lalu

**Dinas Penanaman Modal, Pelayanan PTSP dan KUKM Kab. Bangka**

Yth. Saudara Rheza Hakviasyah,

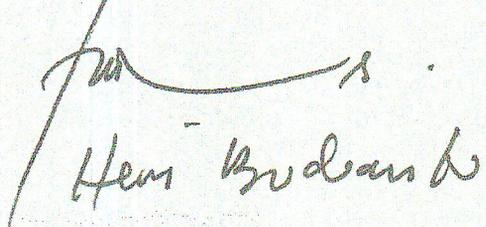
Memang benar apabila pemohon hendak mengajukan izin di aplikasi SiCantik tidak bisa menggunakan akun yang berbeda dengan akun sebelumnya ketika NIKnya adalah sama. Oleh karena itu apabila Saudara lupa username dan passwordnya harus dilaporkan dahulu ke admin SiCantik pusat (Kementerian Kominfo di Jakarta) untuk mendapatkan kembali username dan password yang lupa tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut Saudara sudah pernah melaporkannya melalui sistem SiCantik dari jalur pemohon, tetapi tidak berhasil oleh karena itu kami siap membantu Saudara melalui jalur PTSP, tetapi kami memerlukan NIK Saudara untuk data pelaporan ke admin SiCantik pusat karena kami tidak menemukan nama Saudara di sistem SiCantik sehingga tidak ada data yang bisa kami sampaikan. Silahkan Saudara share NIK Saudara ke kami dengan datang langsung ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka Jalan Pemuda Sungailiat atau menghubungi via Whatsaap di 08127123225, terima kasih.

Yth. Saudara **Rheza Hakviasyah**,

Memang benar apabila pemohon hendak mengajukan izin di aplikasi SiCantik tidak bisa menggunakan akun yang berbeda dengan akun sebelumnya ketika NIKnya adalah sama. Oleh karena itu apabila saudara lupa *username* dan *password*nya harus dilaporkan dahulu ke admin Sicantik pusat (Kementerian Kominfo di Jakarta) untuk mendapatkan kembali *username* dan *password* yang lupa tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut saudara sudah pernah melaporkannya melalui sistem SiCantik dari jalur pemohon, tetapi tidak berhasil oleh karena itu kami siap membantu saudara melalui jalur PTSP, tetapi kami memerlukan NIK saudara untuk data pelaporan ke admin SiCantik pusat karena kami tidak menemukan nama saudara di sistem SiCantik sehingga tidak ada data yang bisa kami sampaikan. Silahkan saudara *share* NIK saudara ke kami dengan datang langsung ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka Jalan Pemuda Sungailiat atau dapat menghubungi via Whatsapp di 08127123225, terima kasih.

Sungailiat, 30/09/2021  
Kasi, Perizinan Umum  
  
Heni Budianto

8:44



0,0KB/d H 85



Buk Restunemi

08.01



*Diteruskan*

Ijin pak, kani perlu bantuan bapak, rencana nya kita mau membangun pabrik di lingkungan Jelitik sewa lahan dg BPPKAD kemarin, kami sudah bolak balik PTSP Bangka induk cuma belum dapat informasi syarat2 yg harus kami lengkapi.

Mohon kami dapat dibantu pak, agar dari PTSP kasi atau Kabid nya bisa membantu kami pak mohon bantuannya pak terimakasih 🙏 🙏

★ 09.39

*Diteruskan*

Msp ★ 09.39

Perusahaan ape den n masalah biase ekl mereka ke ktr pssti dibantu

★ 09.39

Dan biase e kami koord dg opd terkait sb scr teknis itu yg tahu e di opd terkait dan melalui aplikasi oss RBA skrg lebih mudah asalkan itu kewenang daerah bkn kewenangan



Ketik pesan





Buk Restunemi

08.01



pabrik di lingkungan Jelitik sewa lahan dg BPPKAD kemarin, kami sudah bolak balik PTSP Bangka induk cuma belum dapat informasi syarat2 yg harus kami lengkapi.

Mohon kami dapat dibantu pak, agar dari PTSP kasi atau Kabid nya bisa membantu kami pak mohon bantuannya pak terimakasih 🙏 🙏

★ 09.39

➡ *Diteruskan*

Msp ★ 09.39

Perusahaan ape den n masalah biase ekl mereka ke ktr pssti dibantu

★ 09.39

Dan biase e kami koord dg opd terkait sb scr teknis itu yg tahu e di opd terkait dan melalui aplikasi oss RBA skrg lebih mudah asalkan itu kewenang daerah bkn kewenangan pusat atau provinsi dan syarat2 mereka sdh lengkap kami dampingi mereka masuk kedlm aplikasi tsb

★ 09.39



Ketik pesan

