

Tabel 6
Rekapitulasi Penanganan Pengaduan
Triwulan I Tahun 2022

No.	Materi Pengaduan	Tanggal Diterima	Tanggal Penyelesaian	Hasil Penanganan	Tanggapan Pengadu
1	2	3	4	5	6
1.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pencabutan SIP an. dr Supriyadi Gajah di Puskesmas Sopobutar (ybs telah diterima manjadi ASN di Kabupaten Humbahas).	04 Januari 2022	04 Januari 2022	➤ Menyampaikan kepada Pemohon untuk membuat permohonan secara resmi ke DPMPTSPK Kab. Dairi dan menerangkan alasan pencabutan SIP dimaksud.	Puas
2.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung :				
3.	➤ an. Erik Clapton Simamora (0812.6004.1336)	14 Januari 2022	14 Januari 2022	➤ Menyampaikan kepada Pemohon bahwa IMB saat ini disebut dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), belum dapat diproses menungu kejelasan pengaturannya dan penyesuaian aplikasinya melalui SIMBG. Sudah difasilitasi masuk di aplikasi SMBG	Puas
4.	➤ Habeahan Panji Asri (0822.816.4101)	14 Januari 2022	14 Januari 2022		
5.	➤ Loisa Aritonang (0813.7077.867)	14 Januari 2022	14 Januari 2022		
5.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pengurusan pemenuhan Sertifikat Standar SPP-IRT an. Rezky Saragih (0822.816.101) Pengusaha Kopi Rasa Caramel.	15 Januari 2022	15 Januari 2022	➤ Menyampaikan kepada Pemohon untuk masuk di OSS dan memenuhi persyaratan yang diperlukan (NIB dan SPP-IRT belum terverifikasi). Pemenuhan komitmen produksi pangan olahan industri rumah tangga akan diawasi dalam jangka waktu 3 – 6 bulan oleh petugas pengawas.	Puas
6.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pengurusan Izin operasional Koperasi Simpan Pinjam Primer, an P. Situmorang 0821.2417.0234.	31 Januari 2022	31 Januari 2022	➤ Sudah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon bahwa pengurusan ijin sesuai tingkat risiko adalah risiko tinggi diperlukan NIB dan Izin, KBLI 64141	Puas
7.	Penyampaian keluhan ttg proses pengurusan izin mendirikan bangunan masih terkendala regulasi sementara proses pembangunan gedung sudah dimulai an. Edward Aruan Jln. Kemenyaan Sidikalang HP No. 0813.7543. 0918	07 Pebruari 2022	07 Pebruari 2022	➤ Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melanjutkan rencana pembangunan gedung sembari menunggu regulasi selesai serta memberikan kelengkapan persyaratan izin pendirian bangunan gedung (PBG).	Puas
8.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung : an. Daniel (0822.7477.5180)	08 Pebruari 2022	08 Pebruari 2022	Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon bahwa IMB saat ini disebut dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), belum dapat diproses menungu kejelasan pengaturannya. Kepada Pemohon telah diberikan kelengkapan persyaratan izin pendirian bangunan gedung.	Puas

9.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pengurusan persetujuan kegiatan kesesuaian pemanfaatan ruang (PKKPR) ➤ an. Ferry J Sihombing / Yayasan Tanah Kekelengan No HP. 0821.6140.7665.	09 Pebruari 2022	09 Pebruari 2022	➤ Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan yang diperlukan	Puas
10.	➤ Jansun Sagala Desa Parbuluan IV HP 081.398.468.941	22 Pebruari 2022	22 Pebruari 2022	sda	Puas
11.	Penyampaian keluhan ttg kesalahan entri data oleh Pemohon di OSS sehingga tidak dapat masuk di akun ➤ an. Serli J Napitu Jln. SM Raja No. 138 Sidikalang NIK 1211014212810004 HP. No. 08218793861 NIB 812000392219	11 Pebruari 2022	11 Pebruari 2022	Sudah difasilitasi dan diteruskan ke Helpdesk OSS / https://oss.go.id/ perubahan data / email berhasil dilakukan: ➤ dari sherlynapitupulu123@gmail.com menjadi johanapitupulu138@gmail.com.	Puas
12.	➤ an. Saut Pangihutan Situmorang / CV Andika Kirana HP 085262860528 NIK 1211010808710005 NIB 9120200740439	24 Pebruari 2022	24 Pebruari 2022	➤ dari ssaut55@yahoo.com menjadi situmorangandika@gmail.com PU dapat memperbaharui dokumen usahanya.	Puas
13.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pengurusan Izin operasional Lembaga Penyelenggara Kursus (Kerajinan & Industri) an. Sabar Siburian No HP 0852.6155.2926	15 Pebruari 2022	15 Pebruari 2022	Sudah difasilitasi dan disarankan masuk di OSS dengan KBLI 85498 (Pendidikam kerajinan & industri) untuk memperoleh NIB, sedangkan SS dan Izin dari Bupati/DPMPTSPK Kab. Dairi.	Puas
14.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pengurusan Izin Penyelenggara PAUD: ➤ Desa Gunung Stember an. P Saragih 0822.8383.9020	16 Pebruari 2022	16 Pebruari 2022	➤ Sudah difasilitasi dan disarankan masuk di OSS dengan KBLI 85133 (Pendidikam PAUD Klpk Bermain) untuk memperoleh NIB, sedangkan SS dan Izin dari Bupati/DPMPTSPK Kab. Dairi.	Puas
15.	➤ Tarsi Sinaga 0852.6143.4149	21 Pebruari 2022	21 Pebruari 2022	➤ sda	Puas
16.	Penyampaian keluhan ttg tata cara pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung an. P Situmorang 0813.7690.7397	24 Pebruari 2022	24 Pebruari 2022	Telah difasilitasi dan kepada Pemohon telah diberikan kelengkapan persyaratan izin pendirian bangunan gedung.	Puas
17.	Penyampaian keluhan dan konsultasi ttg tata cara ➤ pelaporan LKPM online an. PT Wasniar Hernauli (Wasniar) HP No. 0821.2198.9842 tetapi ybs lupa username dan password.	04 Maret 2022	04 Maret 2022	➤ Telah difasilitasi dan diteruskan ke BKPM, hak akses baru telah diterima dan telah disarankan untuk melakukan migrasi data dari OSS 1.1 ke OSS RBA	Puas
18.	➤ perubahan akun di OSS an. Martin Arios / PT Ria Baru Gabe Bersama HP 0822.4665.4876 sehingga tidak dapat memperbaharui akun di OSS.	22 Maret 2022	25 Maret 2022	➤ Telah difasilitasi dan diteruskan ke BKPM, hak akses berhasil diperbaharui dgn menggunakan NIK David H Panggabean saat registrasi.	Puas

19.	Penyampaian keluhan dan konsultasi ttg proses pengurusan izin mendirikan bangunan (Persetujuan Bangunan Gedung/PBG) : ➤ An. Budiarto HM Situmorang CP Dairi Prima Mineral HP No. 0823. 0446. 4200	07 Maret 2022	07 Maret 2022	Telah difasilitasi, kepada Pemohon disarankan untuk melanjutkan ke SIMBG setelah memberikan kelengkapan formulir persyaratan izin pendirian bangunan gedung (PBG).	Puas
20.	➤ An. Immanuel Charles HP No. 0821.6717.4416	07 Maret 2022	07 Maret 2022		Puas
21.	Penyampaian keluhan dan konsultasi ttg tata cara pengurusan persetujuan kegiatan kesesuaian pemanfaatan ruang (PKKPR)/ pemecahan sertifikat tanah, an. P. Manik No HP. 0852.2289.3618	16 Maret 2022	16 Maret 2022	Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan yang diperlukan	Puas
22.	Penyampaian keluhan dan konsultasi ttg pengurusan izin berusaha Toko Obat KBLI 47722 an. Ida Rona Sitohang HP No. 0822.5072.2115	16 Maret 2022	16 Maret 2022	Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan yang diperlukan serta persyaratan tambahan dari Menkes RI	Puas
23.	Penyampaian keluhan dan konsultasi ttg pengurusan izin praktek : ➤ an. Rizki El Viza HP. No. 0821.6388.9902 – SIPB	25 Maret 2022	25 Maret 2022	➤ Sudah difasilitasi dan telah diberikan formulir persyaratan yang diperlukan.	Puas
24.	➤ an. Morlan Situmorang HP 0813.9708.4332 - SIPA & SIPPTK	25 Maret 2022	25 Maret 2022		Puas
25.	➤ an. Maria HP 0821.6766.3446 -SIPB	25 Maret 2022	25 Maret 2022		Puas
26.	Penyampaian keluhan dan konsultasi ttg tata cara pengurusan Izin Mendirikan Satuan Pendidikan an. SMP Swasta Adven Pulo Gendur Kec. Tigalingga an. P Sinaga No HP 0813.7506.8092	30 Maret 2022	30 Maret 2022	➤ Sudah difasilitasi dan disarankan masuk di OSS dengan KBLI 8522 (Pendidikan Menengah Swasta) untuk memperoleh NIB di OSS, sedangkan SS dan Izin dari Bupati /DPMPTSPK Kab. Dairi.	Puas

Tabel 6
Rekapitulasi Penanganan Pengaduan
Triwulan II Tahun 2022

No.	Materi Pengaduan	Tanggal Diterima	Tanggal Penyelesaian	Hasil Penanganan	Tanggapan Pengadu
1	2	3	4	5	6
1.	Penyampaian keluhan dan konsultasi tentang proses pengurusan izin mendirikan bangunan (Persetujuan Bangunan Gedung/PBG) : ➤ An. Windy Malau HP No. 0852.7511.8859	04 April 2022	04 April 2022	➤ Telah difasilitasi dan diberi informasi persyaratan izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan tatacara masuk di aplikasi simbg	Puas
2.	➤ An. Togar M Sijabat HP No. 0816.962.146	05 April 2022	05 April 2022	➤ sda	Puas
3.	➤ An. Frengky Rajaguk-guk HP No. 0812.6245.7868	05 April 2022	05 April 2022	➤ sda	Puas
4.	➤ An. Adriel Rajaguk-guk HP No. 0813.9659.6414	05 April 2022	05 April 2022	➤ sda	Puas
5.	Penyampaian keluhan dan konsultasi tentang pengurusan izin praktek tenaga medis : ➤ an. Ratna Christy HP. No. 0812.6535.4995 - SIP-ATLM	13 April 2022	13 April 2022	➤ Telah difasilitasi dan diberi formulir persyaratan izin praktek tenaga medis.	Puas
6.	➤ an. P' Sibuea HP No. 0813.9643.7775 – SIPP	14 April 2022	14 April 2022	➤ sda	Puas
7.	➤ an. Rukiah Nadeak No. HP 0853. 6118.8701 -SIPB	14 April 2022	14 April 2022	➤ sda	Puas
8.	➤ an. Jekson Sirait HP No. 0853.7279.8467 - PAUD	14 April 2022	14 April 2022	➤ sda	Puas
9.	➤ an. Karbina Marbun No. 0812.6599.7516 - PAUD	21 April 2022	21 April 2022	➤ sda	Puas
10.	Penyampaian keluhan dan konsultasi ttg pengurusan izin perdagangan eceran bahan bakar minyak (BBM) : ➤ an. UD MARBUN (Mustapa Banjar Nahor) di Lae Tanggiang Desa Peg. Julu VI Kec. Sumbul HP No. 0812.6241.2924	13 April 2022	13 April 2022	➤ Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan yang diperlukan	Puas
11.	➤ an. Hendri Simbolon HP No. 0812.6477.3222	19 April 2022	19 April 2022	➤ sda	Puas
12.	➤ an. Henri Tp Bolon HP No.0821.2534.6664	19 April 2022	19 April 2022	➤ sda	Puas
13.	➤ an. Mauritius HP. No. 0812.6370.9957	21 April 2022	21 April 2022	➤ sda	Puas

14.	Pengaduan atas nama Leonard P. Sinaga, SH, MH, dkk atas pembangunan Menara telekomunikasi di Dusun II/Bangsas Desa Tanah Pinem karena tidak ada sosialisasi dan persetujuan dari masyarakat serta diduga belum memiliki izin	22 Pebruari 2022	30 Maret 2022	Telah dimediasi antara Masyarakat, Kepala Desa, Camat dan Pemilik Bangunan, namun terkendala menunggu mediasi yang dilakukan pemilik bangunan dengan masyarakat final.	Puas
15.	Masyarakat keberatan atas surat teguran II dari Pol PP Kab. Dairi dengan Nomor 338/349 tanggal 11 Mei 2022 karena belum memiliki Persetujuan Bangunan Gedung/PBG sudah membangun. Masyarakat yang keberatan antara lain: ➤ An. Hery Sitanggang	11 Mei 2022	11 Mei 2022	➤ Telah dikoordinasikan dengan Satpol PP bahwa proses penyelesaian PBG terkendala karena Tim Teknis membutuhkan waktu untuk melakukan verifikasi lapangan.	Puas
16.	➤ An. Loisa Aritonang HP No. 0813. 7077. 8467	13 Mei 2022	13 Mei 2022	➤ sda	Puas
17.	Gangguan aplikasi di Sicantik sehingga proses verifikasi dan cetak BAP tidak bisa dilakukan di Dinas Teknis: ➤ an. Tumbur Sibuea HP. No. 0812.6535.4995 - SIP-Perekam Medis	18 Mei 2022	18 Mei 2022	➤ Telah difasilitasi dan ditindaklanjuti ke Tim IT Sicantik dan Diskominfo Kabupaten Dairi supaya melakukan perbaikan di Sicantik, sehingga penerbitan izin praktek Perekam Medis berjalan dengan lancar.	Puas
18.	➤ an. Sri Nova Manalu HP No. 0813.9643.7775 - SIP-Perekam Medis	18 Mei 2022	18 Mei 2022	➤ Sda	Puas
19.	➤ an. Arnold Sihombing No. HP 0853. 6118.8701 - SIP-Perekam Medis	18 Mei 2022	18 Mei 2022	➤ sda	Puas
20.	Kekurangan informasi tentang tata cara penarikan izin bagi SDM Tenaga Kefarmasian (Apoteker) yang pindah daerah tugas an. Christina Yanti Siburian HP No. 0823.6511.8818	29 Mei 2022	29 Mei 2022	Sudah difasilitasi sesuai dengan Permenkes RI No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek, khususnya pasal 15 (2); Apotek yang melakukan perubahan alamat dan pindah lokasi, perubahan Apoteker pemegang SIA atau nama Apotek, wajib mengajukan permohonan perubahan izin kepada Pemerintah Daerah Kab./Kota.	Puas
21.	Kekurangan informasi / ketrampilan tentang tata cara pengurusan izin PAUD : ➤ an. PAUD Harapan Bangsa an. W. Lbn Gaol/Kades Pangaribuan HP. No. 0812.6370.9957	30 Mei 2022	30 Mei 2022	Telah difasilitasi dan telah diberikan informasi seputar tata cara pendirian satuan pendidikan PAUD serta formulir persyaratan yang diperlukan	Puas

22.	Penyampaian keluhan dan kurangnya informasi tentang tata cara dan persyaratan Persetujuan Bangunan Gedung/PBG an. ; ➤ Iin Boang Manalu HP No. 0813. 626.7718	03 Juni 2022	03 Juni 2022	Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan yang diperlukan sesuai SP	Puas
23.	➤ Tiarma Simamora HP No. 0813.6232.0019	09 Juni 2022	09 Juni 2022		Puas
24.	➤ M. Kembar Hutagalung HP No. 0822.9430.7118	20 Juni 2022	20 Juni 2022		Puas
25.	Penyampaian keluhan dan kurangnya informasi tentang tatacara dan persyaratan Pendirian Koperasi an. ; ➤ Edward Nababan (Koperasi Kasih) Huta Padang - Sidiangkat HP No. 0852.6184.1272	06 Juni 2022	06 Juni 2022	Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan sesuai regulasi di OSS (risiko tinggi - NIB, SS & Izin) serta berkoordinasi dengan Dinas Perindagkop. & UKM Kab. Dairi.	Puas
26.	➤ Jakkon Manullang (Koperasi Lamro MJ) Parhutuan - Sumbul HP No. 0821.652.5952	06 Juni 2022	06 Juni 2022		Puas
27.	Penyampaian keluhan dan kurangnya informasi tentang tatacara dan persyaratan Pendirian PAUD dan Satuan Pendidikan (SMP) an: ➤ Dedi H. Chaniago HP No.0853.5833.8645	13 Juni 2022	13 Juni 2022	Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan sesuai SP (risiko tinggi - NIB, SS & Izin) serta berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Kab. Dairi.	Puas
28.	➤ Nurdiah (Yay. Garda Cendikia) Jln. Jln. Medan - Sidikalang Km 4,5 HP No. 0813.9762.692	16 Juni 2022	16 Juni 2022		Puas
29.	Keluhan gangguan sistem aplikasi di sicanantik, ➤ Pemohon an. Meythauli Panjaitan/ SIPB, HP No. 0823.6369.283 telah berhasil registrasi di sicanantik tetapi FO tidak dapat memproses izin;	21 Juni 2022	24 Juni 2022	Telah difasilitasi dan dikoordinasikan dengan admin sicanantik di Pusat (Kementerian Kominfo) - Pemohon dipersilahkan untuk mengulangi registrasi di akun sicanantik serta meng-upload semua bekas pesyaratan yang diminta.	Puas
30.	➤ Pemohon an. dr. Flora Amenti NIK 1206016306830004, telah berhasil login di sicanantik tetapi belum menerima verifikasi email dan password dari sicanantik.	26 Juni 2022	26 Juni 2022		Puas
31.	➤ Penyampaian keluhan dan kurangnya informasi tentang tatacara dan persyaratan pendirian Toko Swalayan, Rumah Minum dan Perdagangan eceran minuman beralkohol, an. Boni Silalahi HP No. 0821-7920-327	30 Juni 2022	30 Juni 2022	Telah difasilitasi dan menyampaikan kepada Pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan sesuai SP (risiko rendah - NIB, kecuali perdagangan eceran minuman beralkohol risiko Tinggi, - NIB, SS & Izin)	Puas
32.	➤ Keluhan atas surat dari Kasat Pol PP Kab. Dairi NO. 338/460 tgl.30 Juni 2022 Perihal Himbauan mengurus izin tower/tiang dan izin pemanfaatan ruang/RTRW, atas pendirian tiang/tower 25 M utk WIFI Desa	30 Juni 2022	30 Juni 2022	Telah difasilitasi dan merencanakan pertemuan dengan instansi terkait (ASS II Setda Kab. Dairi, Kasat Pol PP, DPMPTSPK, & PUTR) untuk membahas pendirian tiang WIFI Desa dimaksud.	Puas

