

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

LAPORAN

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Triwulan II Tahun 2024



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini, benar-benar didasarkan proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan yang dilaksanakan, dan hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja bagi unit layanan guna peningkatan mutu pelayanan publik yang lebih baik lagi sesuai dengan harapan masyarakat. Sangat disadari bahwa laporan ini belum secara sempurna sesuai yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang kinerja pelayanan pengaduan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi.

Demikian semoga Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua.

Banyuwangi, Juli 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten banyuwangi

Partana, S.AP, M.SI
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197201201994031004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Hukum.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan.....	6
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN.....	7
2.1. MEDIA, SARANA PENGADUAN, ALUR LAYANAN DAN SDM.....	7
2.1.1. Media dan Sarana Pengaduan.....	7
2.1.2. Alur layanan.....	8
2.1.3. Sumber daya Manusia.....	8
2.2. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.....	9
2.2.1. Status Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	9
2.2.2. Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	9
BAB III HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN.....	11
A. Hambatan.....	11
B. Upaya Penyelesaian.....	11
BAB III PENUTUP.....	13
KESIMPULAN.....	13

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat sekarang ini pelayanan administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang utama dalam menghadapi tantangan globalisasi. Setiap daerah Kabupaten dan Kota berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik, khususnya agar kegiatan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi dapat berjalan lancar dan dapat meningkat seiring pertambahan tahun. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal itu tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik

Dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan pengaduan wajib menyediakan sarana pengaduan di unit penyelenggara pelayanan. Wajib menyusun mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan serta tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Olehnya itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi sebagai penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
5. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 41 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Peraturan Bupati Banyuwangi No 82 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi
7. Peraturan Bupati Banyuwangi No. 50 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan peraturan bupati nomor 2 tahun 2024.
8. Keputusan Bupati Banyuwangi Nomor 188/1035/Kep/429.011/2022 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi
9. Keputusan Bupati Banyuwangi Nomor 188/1036/Kep/429.011/2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi
10. Keputusan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Selaku Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi Tentang Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat

1.3. Maksud dan Tujuan

1) Maksud:

Buku laporan ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas dan akurat mengenai pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat yang masuk ke DPMPTSP selama periode Triwulan II (April, Mei dan Juni), Laporan ini juga bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta memberikan kontribusi dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan.

2) Tujuan:

- a. Dokumentasi: Mendokumentasikan seluruh proses penanganan pengaduan dan konsultasi masyarakat, mulai dari penerimaan pengaduan hingga tindak lanjut.
- b. Akuntabilitas: Meningkatkan akuntabilitas DPMPTSP dalam merespon aspirasi masyarakat dan memberikan pelayanan yang berkualitas.
- c. Transparansi: Memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat mengenai penanganan pengaduan dan konsultasi.
- d. Evaluasi: Menjadi bahan evaluasi kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan.
- e. Perbaikan: Mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pelayanan perizinan.
- f. Pengambilan Keputusan: Mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

2.1. MEDIA, SARANA PENGADUAN, ALUR LAYANAN DAN SDM

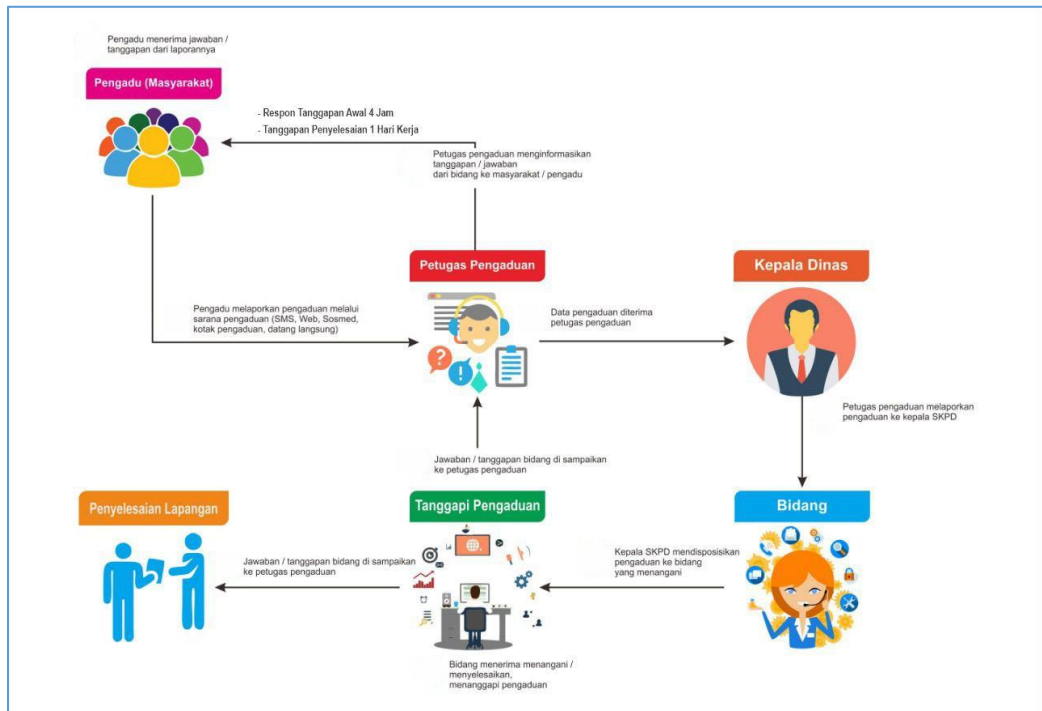
2.1.1. Media dan Sarana Pengaduan

Pengaduan dan Kondultasi masyarakat terhadap penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu secara *Online* dan secara offline, penyampain keluhan, laporan, kritik dan saran melalui sarana pengaduan yang telah kami persiapkan melalui media berikut:

No	Media	Keterangan
1	Layanan Pengaduan MPP dan DPMPTSP	a. Telephone/Whastapp/SMS Petugas : 0811-3447-666 b. Telephon/Faximile kantor dpmptsp: 0333-412343 c. E-mail: dpmptsp@banyuwangikab.go.id d. Facebook: dpmptsp.bwi e. Instagram: mpp.banyuwangi dan dpmptsp.banyuwangi
2	Pengaduan Pemkab Banyuwangi	a. Call Center 112 / 082-131-545-555 b. SMS Center/Whatsapp 082-131-545-555 c. Website : pengaduan.banyuwangikab.go.id d. Instagram : Banyuwangi_kab e. Twitter : @banyuwangi_kab f. Facebook : KabupatenBanyuwangi; g. Smartkampung

3	LAPOR SP4N	1708 (SMS) www.lapor.go.id
---	------------	-------------------------------

2.1.2. Alur layanan



2.1.3. Sumber daya Manusia

Sumber daya manusia di bidang PTSP dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, adapun sumber daya manusia terdiri atas Penanggungjawab Pengaduan dan Pengelola Pengaduan Publik. Berikut kami sampaikan sebagai berikut:

- Penanggungjawab Pengaduan sebagai pengendali atas pelaksanaan penanganan pengaduan pelayanan dengan cara menyusun program, mengendalikan dan mengkoordinasikan serta memeriksa dan mengevaluasi sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.
- Pengelola Pengaduan merupakan petugas yang mengelola data pengaduan dengan melaksanakan pelayanan pengaduan dan melaksanakan penanganan pengaduan.

**Komposisi Sumber Daya Manusia
Penanganan Pengaduan Masyarakat**

NO	FUNGSI	JUMLAH
1	Penanggung jawab Pengaduan	1 Orang
2	Pengelola Pengaduan	1 Orang

2.2. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.2.1. Status Penanganan Pengaduan Masyarakat

Kelompok Jabatan Fungsional yang melayani pengaduan di Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi dari mulai tanggal 01 April 2024 s.d 30 Juni 2024 telah menerima pengaduan sebanyak 22 (Dua Puluh Dua). Berikut Rekap Penyelesaian Pengaduan dan Konsultasi yang masuk melalui berbagai kanal aduan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi.

No	Bulan	Pengaduan Masuk	Pengaduan Ditindaklanjuti	Keterangan
1	April	5	5	Selesai
2	Mei	6	6	Selesai
3	Juni	9	9	Selesai
Total		22	22	

Capaian kinerja atas tindaklanjut penanganan pengaduan dan konsultasi adalah 100%, hal ini menunjukkan komitmen tinggi dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi untuk terus melaksanakan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan kedepannya.

2.2.2. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPSTSP per saluran dari Bulan April s.d Juni (Triwulan II) dapat dilihat pada dibawah ini :

Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Website	0
2	SMS	0
3	Smart Kampung	0
4	Telfon 112	0
5	Whatsapp	19
6	SP4N LAPOR!	1
7	Giat Langsung	2
8	Kotak Saran/Pengaduan	0
Total		28

Berdasarkan hasil evaluasi dari seluruh media/sarana pengaduan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi dalam kurun waktu bulan April s/d Juni hasilnya ada sebanyak 22 (Dua Puluh Dua) dengan data terbanyak masuk melalui media Whatstapp sebanyak 19, SP4N LAPOR sebanyak 1 dan Pengaduan Langsung sebanyak 2, pengaduan masyarakat yang disampaikan terlampir (Lampiran 1).

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

A. Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pengelolaan layanan pengaduan, antara lain :

1. Masih banyak masyarakat yang belum paham terhadap Teknologi Informasi, sehingga dimungkinkan proses pengaduan melalui berbagai media informasi yang disediakan tidak dapat dilakukan dengan baik.
2. Partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan terhadap pelayanan publik sangat rendah dan hal ini menjadi hambatan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi dalam menyaring informasi dari masyarakat terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan yang diterima.
3. Terbatasnya jumlah dan kualitas sumber daya aparatur menjadi hambatan untuk mendukung proses pelayanan pengaduan yang berkualitas.
4. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan pengaduan yang dirasakan belum memadai sehingga menjadi kendala dalam mendukung proses pelayanan yang dilaksanakan.
5. Lemahnya koordinasi dan kerja sama antara penyelenggara layanan baik internal maupun dengan eksternal (instansi teknis terkait) mengakibatkan proses penyelesaian pengaduan tidak berjalan sesuai standar prosedur pelayanan yang ditetapkan.

B. Upaya Penyelesaian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat selalu terbuka menerima masukan (kritik/aduan). Dalam mendukung proses pelayanan publik tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya:

1. Melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat terkait pelayanan pengaduan yang dilaksanakan.

2. Melakukan pendampingan secara langsung kepada masyarakat dalam proses pelayanan pengaduan.
3. Melakukan pembinaan dan evaluasi secara teratur terhadap kinerja petugas pelayanan pengaduan serta menambah jumlah aparatur dengan kompetensi yang baik di unit layanan pengaduan.
4. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan pengaduan kepada masyarakat.
5. Mengoptimalkan koordinasi dan kerja sama yang baik antara penyelenggara layanan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi dan juga dengan Instansi Teknis terkait.

BAB III PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan Pengaduan Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini ditangani oleh Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dibawah Koordinator Jabatan Fungsional PTSP beserta Tim Teknis terkait periode Triwulan II tahun 2024.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 ini disusun dan dibuat, diharapkan dengan adanya laporan ini dapat berfungsi sebagai sarana informasi bagi masyarakat terkait keseluruhan proses layanan pengaduan yang dilaksanakan, juga sebagai pertanggungjawaban kami sebagai instansi pelayanan publik, dengan harapan laporan ini menjadi bahan informasi yang dapat digunakan untuk evaluasi kami selanjutnya dalam penanganan pengaduan masyarakat terhadap proses layanan perizinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi .

LAMPIRAN 1

**BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2024
BULAN APRIL**

No.	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Pengaduan	Penelaahan			Status Penanganan			Penyelesaian		
				Kronologi Waktu	Substansi Pengaduan	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Tanggapan	Status	Waktu dan Tanggal Penyelesaian	
1	Indra Bakti 85335116296	WhatsApp	03/04/2024	14:25 WIB	Nama indra, Saya ingin mengadu Pengajuan surat ijin umkm melalui smartkampung mulai tgl 18 maret 2024 belum diproses sampai skrg Mksh	Ada	Langsung	-	Selamat Siang Pak Indra, Surat ijin tersebut di tujuan ke Kelurahan, Untuk Ijin Usaha Silahkan datang ke MPP Banyuwangi, Pasar Pelayanan Publik Genteng atau rogojampi, dengan menggunakan menu antrian online pada smart kampung.	Selesai	14:42 WIB 03/04/2024	
2	dr. Simpani 81336654004		05/04/2024	16:10 WIB	Cara ngurus ijin reklame lewat smart kampung gimana?	Ada	Langsung	-	untuk permohonan ijin reklame syarat, prosedur serta pengajuan bisa di akses melalui aplikasi berbasis android,yakni aplikasi Smartkampung, pada menu MPP digital dan Perijinan SIPR (Surat Ijin Penyelenggaraan Reklame). Terimakasih		Selesai	16:54 WIB 05/04/2024
3	Neni Wijaya 83847668123	WhatsApp	16/04/2024	13:02 WIB	Selamat siang Saya Bu Neni - Genteng Minta tolong untuk segera di proses untuk perizinan (Surat ijin penyelenggaraan reklame) No register 2024.1904 No register 2024.1905	Ada	Langsung	-	Selamat siang Bu Neni, Permohonan ijin Reklame nya dalam tahap proses verifikasi, mohon ditunggu	Selesai	14:54 WIB 16/04/2024	
4	Alicia		22/04/2024	11:30 WIB	Permohonan SIPR an. Anita Wijaya konten Wedrink lokasi depan Indomart Srono belum ada kepastian penyelesaian	Ada	Langsung	-	Permohonan diverifikasi oleh petugas dengan notifikasi untuk dilakukan revisi terkait materi reklame yang kurang jelas dan legalitas tanah		Selesai	- 22/04/2024
5	Neni Wijaya 8,3848E+10	WhatsApp	25/04/2024	08:08 WIB	Selamat pagi, Minta tolong permohonan ijin reklame segera di Verifikasi Saya dapat surat teguran dari satpol PP Banyuwangi (sudah 3)	Ada	Langsung	-	Selamat siang Bu Neni, Permohonan ijin Reklame nya dalam tahap proses verifikasi, mohon ditunggu	Selesai	08:58 WIB 25/04/2024	

Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	0
Pengaduan melalui SMS	0
Pengaduan melalui Smart Kampung	0
Pengaduan melalui Telfon 112	0
Pengaduan melalui Whatsapp	4
Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	0
Pengaduan melalui Giat Langsung	1
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
Jumlah Pengaduan	5

**BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2024
BULAN MEI**

No.	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Pengaduan	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian		
				Kronologi Waktu	Substansi Pengaduan	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Tanggapan	Status	Waktu dan Tanggal Penyelesaian
1	M. Ardiansyah P. 81333296526	WhatsApp	02/05/2024	12:22 WIB	Mohon di perhatikan untuk Mall Pelayanan Publik, untuk pelayanan Mall nya tolong di perbaiki bu, terkhusus untuk nomor antrian bu, karna salah ambil nomor antrian malah disuruh kembali lagi besok Mohon diperhatikan bu	Ada	Langsung	-	Terimakasih atas pengaduannya, Untuk nomor antrian bisa melalui antrian online pada aplikasi smart kampung Banyuwangi, antrian lebih praktis dan mudah sesuai layanan dan kebutuhan pemohon,	Selesai	12:43 WIB 02/05/2024
2	M. Ardiansyah P. 81333296526	WhatsApp	02/05/2024	13:12 WIB	Tapi fakta lapangan tidak begitu bu	Ada	Langsung	-	Silahkan mengambil antrian online pada aplikasi smart kampung banyuwangi, terimakasih	Selesai	14:24 WIB 02/05/2024
3	Wahidin 8118133612	WhatsApp	07/05/2024	11:05 WIB	Ada yang bisa bantu? Ijin konsultasi dengan dpmptap bisa ?	Ada	Langsung	-	Bisa pak, untuk konsultasi silakan menghubungi nomer hp 08113490333. Terimakasih.	Selesai	11:31 WIB 07/05/2024
4	Dhita 82231629902	WhatsApp	27/05/2024	12:24 WIB	Untuk DPM PTSP Mohon bantuan nya terkait pengajuan SIP no. Registrasi 2024.2576 yg masih belum terbit sampai saat ini, dikarenakan SIP saya dibutuhkan untuk menggantikan SIP yg akan resign. Mohon bantuan nya untuk segera diterbitkan karna kebutuhan urgent	Ada	Langsung	-	Terimakasih atas pengaduannya, kami akan segera menindak lanjuti.	Selesai	13:03 WIB 27/05/2024
5	Dhita 82231629902	WhatsApp	27/05/2024	13:09 WIB	Sudah dari tanggal 20. Blm ada perubahan. Riwayat di smart kampung blm berubah. Tks	Ada	Langsung	-	dalamproses TTE Kepala Dinas, Terimakasih	Selesai	07:00 WIB 28/05/2024
6	PT. Bahari Makmur Sejati Banyuwangi 8121356132	WhatsApp	29/05/2024	11:38 WIB	Kami ingin menanyakan PKKPR pada sistem kami belum terbit padahal sejak tanggal 30 maret 2024 berita acara forum FPRD sudah diserahkan ke DPMPPTSP tetapi sampai detik ini belum terbit dan dari DPMPPTSP selalu saja jawabannya sedang di proses. mohon bantuannya dikarnakan kami sangat membutuhkan dokumen tersebut. Terima kasih	Ada	Langsung	-	Mohon info yang lengkapnya Bapak/Ibu, pengajuan KKPR nya atasnama siapa dan berapa no. registasinya. Terimakasih	Selesai	12:18 WIB 29/05/2024
7	PT. Bahari Makmur Sejati Banyuwangi 8121356132	WhatsApp	29/05/2024	12:34 WIB	Atas nama PT. Bahari Makmur Sejati cabang Banyuwangi NIB 8120316002347 No kegiatan usaha : 20240-2061-6344-1009-5732 ID izin : I-202402061701547779685.	Ada	Langsung	-	Dokumen KKPR Atas nama PT. Bahari Makmur Sejati cabang Banyuwangi masih dalam proses verifikasi dan validasi bersama Tim Satgas	Selesai	12:56 WIB 29/05/2024

8	Artyssa	WhatsApp	31/05/2024	10:31 WIB	Selamat pagi Di daerah kabupaten banyuwangi ada bangunan dengan jenis bangunan showroom (IMB di terbitkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Sekretaris Daerah) Mau disewakan untuk usaha perdagangan ecerah / retail Apakah perlu diurus perubahan jenis bangunan nya pak/ bu?	Ada	Langsung	-	Terimakasih atas pengaduannya, Dulu namanya IMB, namun sekarang menjadi PBG. Perbedaan dari IMB dan PBG terletak pada hal yang harus dilaporkan, syarat yang diberikan, dan sanksi. IMB mengharuskan pemilik bangunan untuk melaporkan fungsi bangunannya, sedangkan PBG harus melaporkan fungsi bangunannya dan menyesuaikan pendirian bangunan dengan tata ruang yang ada. Dalam hal syarat IMB, pemilik bangunan harus menyediakan beberapa syarat seperti pengakuan status hak atas tanah, izin pemanfaatan, status kepemilikan bangunan, hingga izin mendirikan bangunan. Berbeda dengan PBG yang hanya mensyaratkan perlunya perencanaan dan perancangan bangunan sesuai tata bangunan, keandalan, dan desain prototipe.	Selesai	12:28 WIB
	81219269793										31/05/2024

Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	0
Pengaduan melalui SMS	0
Pengaduan melalui Smart Kampung	0
Pengaduan melalui Telfon 112	0
Pengaduan melalui Whatsapp	8
Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	0
Pengaduan melalui Giat Langsung	0
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
Jumlah Pengaduan	8

**BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2024
BULAN JUNI**

No.	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Pengaduan	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian		
				Kronologi Waktu	Substansi Pengaduan	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Tanggapan	Status	Waktu dan Tanggal Penyelesaian
1	Artyssa 81219269793	WhatsApp	03/06/2024	10:51 WIB	Saya mau tanya. Di daerah kabupaten banyuwangi ada bangunan dengan jenis bangunan showroom (IMB di terbitkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Sekretaris Daerah). Mau disewakan untuk usaha perdagangan ecerah / retail. Apakah perlu diurus perubahan jenis bangunan nya pak/ bu?	Ada	Langsung	-	Selama tidak terjadi perubahan fungsi dan bentuk bangunan, IMB masih bisa digunakan dan berlaku, untuk memastikan jenis KBLI yang digunakan silahkan konsultasi dengan tim OSS di MPP Banyuwangi, Terimakasih	Selesai	11:03 WIB 03/06/2024
2	Artyssa 81219269793	WhatsApp	03/06/2024	14:15 WIB	jadi jenis bangunan showroom bisa disewakan untuk usaha perdagangan eceran (retail) ya pak/bu?	Ada	Langsung	-	untuk lebih jelasnya silahkan konsultasi dengan tim OSS di MPP Banyuwangi lantai 2, Terimakasih	Selesai	16:05 WIB 03/05/2024
3	Doni Darwin	SP4N LAPOR!	04/06/2024	15:08 WIB	saya ingin menanyakan mengenai jangka waktu permohonan penerbitan pkkpr, apakah terdapat kendala	Ada	Langsung	-	terimakasih atas pengaduannya, mohon info pengajuan KKPR atas nama siapa dan NIB	Selesai	14:41 WIB 10/06/2024
4	PT Bahari Makmur Sejati	Giat Langsung	10/06/2024	09:50 WIB	Permohonan PKKPR an. PT BMS lokasi Jalan Mega Segara, Desa Klatak, Kalipuro	Ada	Langsung	-	Informasi dari petugas DPMPSTSP disampaikan menunggu jadwal sidang Tim PPB Kabupaten Banyuwangi	Selesai	- 10/06/2024
5	Intan Cahya 81233973215	WhatsApp	11/06/2024	13:48 WIB	Selamat siang saya mau lapor pengaduan kritik dan saran Saya hari ini habis dari Mall pelayanan publik Sdh ambil antrian dari online Sampai disana katanya harus urus surat yg pindahan dari luar kota ke loket 8 Dari petugas depan tidak dikasih arahan sprti harus ke loket 8 dulu trus knudian ke loket 10 Malah sdh ke loket 10 dsruh ke loket 8 Tapi setelah itu gabisa langsung di proses ke loket 10 karna nomer antrian hanya berlaku 1 kali panggil Peraturan yg aneh Pelanggan harus bolak balik ke mall pelayanan publik iya kalo rmhnya dekat? Petugas di depan yang jaga antrian sama petugas pelayanan informasi yg diberikan berbeda” sangat tidak membantu Petugas layanan loket 10 JUDES BANGET Harusnya sering diadakan morning brifing biar semua petugas paham dengan adanya PROSEDUR yang ada Biar memudahkan pelanggan	Ada	Langsung	-	terima kasih pengaduan saudara akan segera kita tindak lanjuti sebagai bahan evaluasi bagi kami.	Selesai	15:02 WIB 11/06/2024
6	Jainudin M. A. 83847331833	WhatsApp	11/06/2024	17:01 WIB	Selamat sore kk Ada yang bisa kami bantu? Kak saya mau tanya besok pelayanan di mal publik Rogojampi sampai jam berapa	Ada	Langsung	-	selamat sore, pelayanan di mal publik Rogojampi setiap hari kerja sampai jam 15.00	Selesai	17:22 WIB 11/06/2024

7	Jainudin M. A. 83847331833	WhatsApp	11/06/2024	18:05 WIB	Kalok datang nya jam 12,30 apakah masih bisa di proses kak sebelum waktunya no antrian	Ada	Langsung	-	Silahkan datang, sebelumnya harus menggunakan aplikasi smartkampung untuk antrian online nya	Selesai	19:40 WIB 11/06/2024
8	Finas Rahmayari 85175106102	WhatsApp	24/06/2024	09:57 WIB	Izin menanyakan terkait perizinan SIA yang sudah di upload di OSS tanggal 14 Juni 2024 atas nama PT Sukses Sehat Mandiri Genteng sudah diproses belum nggih? Sebelumnya terimakasih	Ada	Langsung	-	Mohon info yang lengkapnya Bapak/Ibu, pengajuan SIA nya atasnama siapa dan berapa NIB nya. Terimakasih	Selesai	10:57 WIB 24/06/2024
9	Finas Rahmayari 85175106102	WhatsApp	24/06/2024	12:45 WIB	Nama PT : PT Sukses Sehat Mandiri Genteng NIB : 2908230025675	Ada	Langsung	-	Permohonan an. PT. Sukses Sehat Mandiri Genteng masih dalam proses verifikasi persyaratan oleh dinas teknis. Silahkan lakukan konsultasi ke dinas teknis. Terima kasih	Selesai	13:40 WIB 24/06/2024

Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	0
Pengaduan melalui SMS	0
Pengaduan melalui Smart Kampung	0
Pengaduan melalui Telfon 112	0
Pengaduan melalui Whatsapp	7
Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	1
Pengaduan melalui Giat Langsung	1
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
Jumlah Pengaduan	9