

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

# **LAPORAN**

---

**MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**Triwulan III Tahun 2025**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan III Tahun 2025 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan III Tahun 2025 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 III Tahun 2025 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua.

Banyuwangi, Oktober 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Banyuwangi



Paltana, 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
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>13</b>

# 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 III (Juli, Agustus, dan September), 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

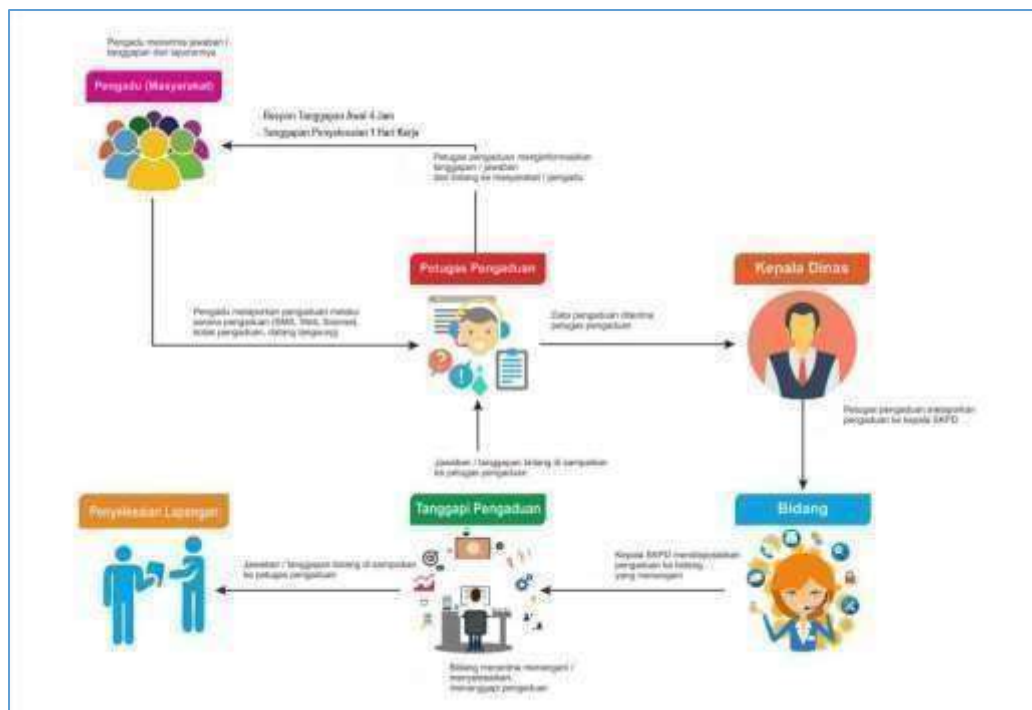
#### 2.1.1. Media dan Sarana Pengaduan

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 Juli 2025 s.d 30 September 2025 telah menerima pengaduan sebanyak 5 (Lima). 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	Juli	1	1	Selesai
2	Agustus	2	2	Selesai
3	September	2	2	Selesai
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	

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 Juli s.d September (Triwulan III) 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	4
6	SP4N LAPOR!	1
7	Giat Langsung	0
8	Kotak Saran/Pengaduan	0
<b>Total</b>		<b>5</b>

Berdasarkan hasil evaluasi dari seluruh media/sarana pengaduan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi dalam kurun waktu bulan Juli s/d September hasilnya ada sebanyak 5 (Lima) dengan data yang masuk melalui media Whatstapp sebanyak 4 dan SP4N LAPOR! sebanyak 1, pengaduan masyarakat yang disampaikan terlampir (Lampiran 1).

## **BAB III**

### **HAMBATAN DAN UPAYAPENYELESAIAN**

#### **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 III tahun 2025.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 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 2025  
BULAN JULI

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	Siti Choiriyah 81556801613	WhatsApp	20/07/2025	20:27 WIB	Tepatnya saya akan kkn di Banyuwangi desa Kalipuro dan saya ada salah satu proker yaitu pembuatan NIB, SERTIFIKAT HALAL dan PIRT tetapi saya kendala orang Banyuwangi atau pihak LPH yang bisa mengapprove sihalal beserta mendampingi	Ada	Langsung	-	Terimakasih atas pengaduan yang disampaikan pada dinas kami. Silahkan saudara berkirim surat ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kab. Banyuwangi mengenai perihal tersebut. Terimakasih Untuk Konsultasi Mengenai NIB dan PIRT, silahkan langsung datang ke Mal Pelayanan Publik Banyuwangi di lantai 2 pada loket OSS, Terimakasih	Selesai	21:19 WIB 20/07/2025

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



BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2025  
BULAN AGUSTUS

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	Ari Gunawan	WhatsApp	04/08/2025	12:12 WIB	Kalau mau pengajuan bpjs pbi apa bisa ke mall pelayanan?	Ada	Langsung	-	Selamat siang, untuk bisa mengajukan BPJS PBI (penerima bantuan iuran) silahkan menghubungi dinas sosial terlebih dahulu. terima kasih	Selesai	13:03 WIB
	81235316535										
2	Agustin Dwi D.	WhatsApp	13/08/2025	13:57 WIB	Selamat siang Bapak/Ibu. Perkenalkan saya Agustin Dwi Diansyah, Mahasiswa Program Studi Hubungan Internasional, Universitas Muhammadiyah Malang. Tujuan saya mengirim pesan ini ingin menanyakan terkait informasi pak/bu. Dikarenakan saya tertarik untuk mengkaji mengenai kerjasama Pemerintah Daerah Banyuwangi dengan Pemerintah Queensland sebagai tugas akhir skripsi saya. Yang	Ada	Langsung	-	Selamat Siang sdr/sdri Agustin Dwi Diansyah, mengenai informasi tentang penelitian tersebut silahkan bersurat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kab. Banyuwangi atau bisa konsultasi secara langsung ke kantor DPMPTSP atau MPP Banyuwangi.. Terimakasih	Selesai	14:30 WIB
	81335702553										

Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	0
Pengaduan melalui SMS	0
Pengaduan melalui Smart Kampung	0
Pengaduan melalui Telfon 112	0
Pengaduan melalui Whatsapp	2
Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	0
Pengaduan melalui Giat Langsung	0
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
<b>Jumlah Pengaduan</b>	<b>2</b>


  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Kabupaten Banyuwangi

PARTANA, S.AP, M.Si  
 Pembina Tingkat I (IV/b)  
 NIP. 19720120 199403 1 004



Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	0
Pengaduan melalui SMS	0
Pengaduan melalui Smart Kampung	0
Pengaduan melalui Telfon 112	0
Pengaduan melalui Whatsapp	1
Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	1
Pengaduan melalui Giat Langsung	0
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
Jumlah Pengaduan	2



Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Banyuwangi

*Handwritten signature in blue ink.*

PARTANA, S.AP, M.SI  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19720120 199403 1 004