

# LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

**Triwulan I Tahun 2023**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BANYUWANGI

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2023 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 I Tahun 2023 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua.

Banyuwangi, April 2023

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
<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 benarbenar 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 dengan peraturan bupati nomor 11 tahun 2023.
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 I (Januari, Februari dan Maret), 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

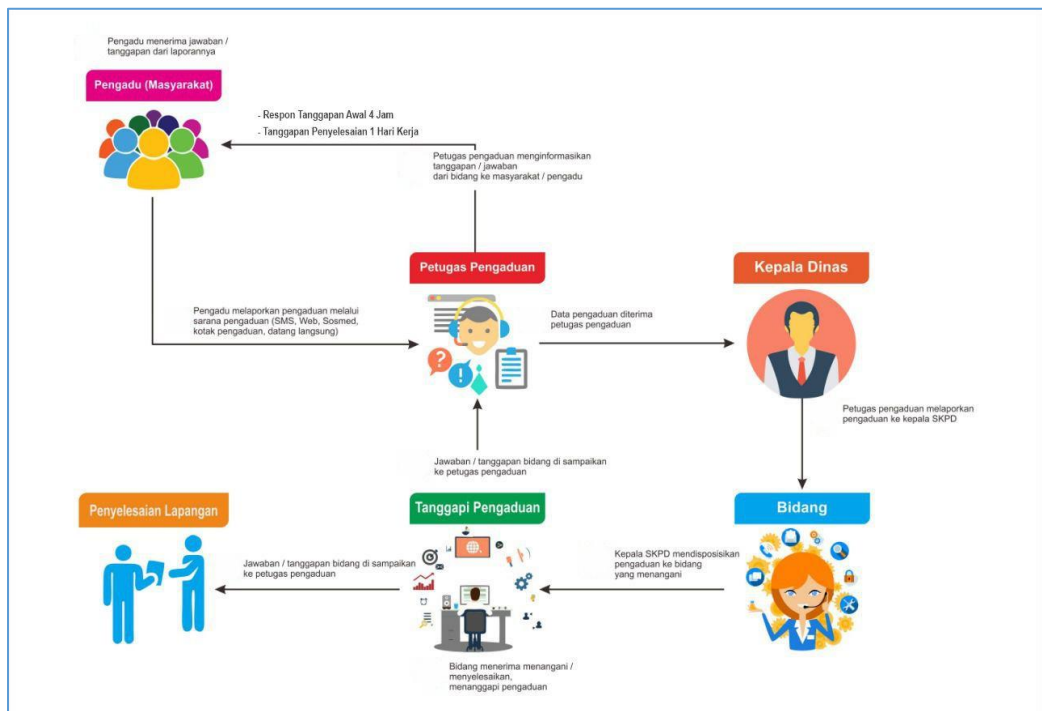
#### 2.1.1. Media dan Sarana Pengaduan

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 Januari 2023 s.d 31 Maret 2023 telah menerima pengaduan sebanyak 31 (Tiga Puluh Satu). 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	Januari	8	8	Selesai
2	Februari	12	12	Selesai
3	Maret	11	11	Selesai
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>31</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 Januari s.d Maret (Triwulan I) dapat dilihat pada dibawah ini :

### Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Website	0
2	SMS	0
3	Smart Kampung	16
4	Telfon 112	0
5	Whatsapp	15
6	SP4N LAPOR!	0
7	Giat Langsung	0
8	Kotak Saran/Pengaduan	0
<b>Total</b>		<b>31</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 Januari s/d Maret hasilnya ada sebanyak 31 (Tiga Puluh Satu) dengan data terbanyak masuk melalui media Smartkampung sebanyak 16 dan Whatsapp sebanyak 15, 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. 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 I tahun 2023.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 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 .

BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2023  
BULAN JANUARI

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	Diayana 82234954592	wa	1/3/2023	09:26 WIB	saya ingin bertanya jika ingin membuat SIUP persyaratannya apa saya	ada	langsung		untuk mendapatkan izin usaha silakan melakukan permohonan secara mandiri melalui web OSS	selesai	1/3/2023
2	Null 81311033260	smart kampung	1/9/2023	15:32 WIB	saya sudah melakukan pengajuan permohonan perijinan pertanggal 23 mengapa sampai sekarang	ada	langsung		mohon maaf saudara mengurus izin apa nggeh?	selesai	1/10/2023
3	Yanuar Retnosari 8113546789	smart kampung	1/19/2023	17:49 WIB	assalamualaikum sblmnya sya minta maaf untuk verifikasi data yg sudag masuk perijinan	ada	langsung		terkait pengaduan saudara permohonan dalam proses verifikasi data dan akan ditindaklanjuti	selesai	1/20/2023
4	Deanita 811488416	wa	2/20/2023	07:40 WIB	saya ingin menanyakan perihal pengajuan permohonsn pkr diaplikasi smart kampung sudah pengajuan	ada	langsung		permohonan kkpr atas nama siapa karena pengajuan melaui smart kampung mulai tanggal 2 januari	selesai	2/20/2023
5	Umi nur kholifa 85334901209	wa	1/24/2023	07:01 WIB	selamat siang ijin mau menanyakan masalah SIPP (NAKES). Saat in unt pengurus sipp setelah	ada	langsung		permohonan anda telah diverif oleh petugas silakan cek kembali melalui aplikasi smartkampung	selesai	1/24/2023
6	Novanda Prastika 85159288707	wa	1/26/2023	10:20 WIB	bisa minta tolong dibuatkan surat pernyataan yg berisi sebetulnya sudah melakukan permohonan	ada	langsung		permohonan saudara karena memiliki kkpr otomatis silakan diajukan untuk penilaian kkpr	selesai	1/26/2023
7	Maya 85281729480	wa	1/30/2023	15:41 WIB	selamat sore perkenalkan saya maya mahasiswa dari	ada	langsung		jika penelitian dalam rangka skripsi/tugas akhir tidak memer-	selesai	1/30/2023

					Malang saya mhn ijin				lukan Surat Keterangan Penelitian		
8	Null	smart kampung	1/31/2023	02:41 WIB	tidak bisa dipakai kkpr	ada	langsung		mohon diperjelas yang dimaksud	selesai	1/31/2023
	82141509121								apa nggeh? Atau silakan datang		
									ke MPP lantai 2		

<b>Keterangan</b>	
Pengaduan melalui <b>Website</b>	: -
Pengaduan melalui <b>SMS</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Smart Kampung</b>	: 3
Pengaduan melalui <b>Telfon 112</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Whatsapp</b>	: 5
Pengaduan melalui <b>SP4N LAPOR!</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Kotak Saran/Pengaduan</b>	: -
<b>Jumlah Pengaduan</b>	: 8

**BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2023**  
**BULAN FEBRUARI**

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	Abu mahdi 85959975229	wa	2/1/2023	15:40 WIB	untuk pengurusan SITU apa syaratnya? dan bisa kah meelalui online makasi,	ada	langsung		terkait pengurusan SITU sudah tidak ada/berlaku	selesai	2/1/2023
2	Null 81357756930	smart kampung	2/6/2023	08:03 WIB	koordinat tdk bisa di klik berhari dicoba tidak bisa	ada	langsung		mohon cek akses aplikasi untuk mengakses lokasi koordinat	selesai	2/6/2023
3	Null 81357756930	smart kampung	2/6/2023	08:01 WIB	koordinat tidak bisa diklik berkali kali docoba tidak bia berhari hari, diciba total takes bs	ada	langsung		mohon cek akses aplikasi untuk mengakses lokasi koordinat	selesai	2/6/2023
4	Null 82114680616	smart kampung	2/6/2023	04:45 WIB	penertiban sipb tidak jadi jadi	ada	langsung		permohonan saudara telah selesai	selesai	2/6/2023
5	Efa nur imama 85232205290	smart kampung	2/7/2023	13:45 WIB	saya sebagai warga banyuwangi kusus nya rgj sangat kecewa dgn pelayanan	ada	langsung		terimakasih atas penga- duannya	selesai	2/7/2023
6	Supriydi 87857976220	wa	2/19/2023	14:49 WIB	tata cara mendirikan tempat terapi bekam bagaimana	ada	langsung		kegiatan usaha anda ter masuk kategori KBLI	selesai	2/19/2023
7	Deanita 811488416	wa	2/20/2023	07:40 WIB	saya ingin menanyakan perihal pengajuan permohonsn pkr diaplikasi smart kampung sudah pengajuan	ada	langsung		permohonan kkpr atas nama siapa, karena pengajuan mulai tgl 2	selesai	2/20/2023
8	Tri wahyuni 81358876699	smart kampung	2/21/2023	19:05 WIB	pengurusan sip dokter sangkat lambat	ada	langsung		mohon maaf permoho- nan izin atas nama siapa	selesai	2/22/2023
9	Anzar fitria	smart kampung	2/24/2023	06:48 WIB	sik saya sudah keluar namun tte nya	ada	langsung		SIK anda sudah di TTE	selesai	2/24/2023

	prihandini				masih blm ada				namun data SIK belum		
	82231289071								dicetak		
10	Novanda prastika	wa	2/26/2023	10:20 WIB	bisa mintak tolong saya dibuatkan surat pernyataan pak? Yng berisi sebetulnya badan usha sudah ada	ada	langsung		permohonan saudara karena kkpr otomatis silakan diajukan	selesai	2/26/2023
	85159288707										
11	Eka prawesti s	smart kampung	2/28/2023	08:59 WIB	selamat pagi mohon maaf mau menanyakan terkait pengajuan SIPB sya sudah mengaploud berkas	ada	langsung		permohonan anda masih dalam proses verifikasi oleh dinas kesehatan	selesai	2/28/2023
	81335377800										
12	CV intrawood perdana	wa	2/28/2023	14:12 WIB	menanyakan perihal pemenuan komitmen ijin pengepakan	ada	langsung		persyaratan izin berusaha dapat kami sampaikan, semua perizinannya melalui oss.go.id	selesai	3/1/2023
	82132221400										

<b>Keterangan</b>	
Pengaduan melalui <b>Website</b>	: -
Pengaduan melalui <b>SMS</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Smart Kampung</b>	: 7
Pengaduan melalui <b>Telfon 112</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Whatsapp</b>	: 5
Pengaduan melalui <b>SP4N LAPOR!</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Kotak Saran/Pengaduan</b>	: -
<b>Jumlah Pengaduan</b>	: 12

**BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2023**  
**BULAN MARET**

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	Abdur rohim 82233396949	smart kampung	3/6/2023	12:07 WIB	bersama ini saya memohon perbaikan aplikasi , diantaranya upload yg diterima hanya file	ada	langsung		mohon izin kami sampaikan terima kasih atas kritik dan saran yang sangat membangun untuk kemajuan	selesai	3/7/2023
2	Siska tumuwo 082237908459	smart kampung	3/8/2023	11:33 WIB	hallo ijin bertanya terkait dgn permohonan skck prosesnya berapa lama nggih?	ada	langsung		terimakasih dapat kami sampaikan terkait permohonan SKCK bisa langsung ke Polresta banyuwangi	selesai	3/9/2023
3	Null 081232863247	smart kampung	3/8/2023	14:50 WIB	saya mengajukan kkpr tapi diriwat tdk ada namun saya cek di cek di mall ada	ada	langsung		silakan ke kantor pertanahan/bpn untuk mengurus pertimbangan teknis pertanahan	selesai	3/9/2023
4	Ema susilo wati 082140193005	smart kampung	3/9/2023	21:11 WIB	slmt pagi ijin betanya. Sipb saya diterbitkan hari ini tpi kenapa dibagian TTD elektronik	ada	langsung		SIPB bisa dicetak sebelum pemohon mengisi data survey IKM, silakan isi dulu melalui aplikasi terimakasih	selesai	3/10/2023
5	Muhammad agus irham 081336708376	wa	3/10/2023	04:49 WIB	mau buat nomer induk musik pak. bagai mana cara dan persyaratnya?	ada	langsung		nomor induk kesenian diajukan ke dinas kebudayaan dan pariwisata	selesai	3/10/2023
6	Null 082228294959	smart kampung	3/14/2023	08:44 WIB	saat ini saya mengurus untuk perpanjangan reklame da saat masuk kenonos banyuwangi akun	ada	langsung		mohon dicek kembali dan pastikan no hp tersebut sudah didaftarkan ke aplikasi smartkampung	selesai	3/14/2023
7	Ence Sutisna 085204605668	wa	3/14/2023	17:26 WIB	apakah bisa perpanjang paspor di mall pelayanan publik?	ada	langsung		untuk perpanjangan paspor pelayannya di pusatkan langsung ke kantor imigrasi banyuwangi	selesai	3/15/2023

8	Agisna 081252054953	wa	3/24/2023	14:40 WIB	maaf mau tanya jika ingin memasang banner di beberapa titik di banyuwangi kota bisa meminta	ada	langsung	terkait pemasangan banner silakan datang langsung ke loket bapenda di mal pelayanan publik banyuwangi	selesai	3/25/2023
9	Siti nur aji 083895953656	wa	3/27/2023	13:33 WIB	kenapa di mall publik genteng dan rgj mall belum buka jam kerja nomor sudah habis	ada	langsung	untuk pengambilan nomor antrian di PPP genteng dan rogojampi buka jam 05.30 pagi	selesai	3/27/2023
10	Fais nurrohfiti 082257127229	smart kampung	3/28/2023	02:29 WIB	saya sudah pernah membuat layanan permohonan perpanjangan surat ijin praktek bidan	ada	langsung	mohon di update kembali aplikasi smartkampung nya atau langsung masuk melalui website nonoss	selesai	3/28/2023
11	Temu rianti 087713888370	wa	3/31/2023	08:00 WIB	bisa kah urus berkas online dimaal pelayan rgj	ada	langsung	silakan ajukan melalui MPP digital pada aplikasi smartkampung	selesai	3/31/2023

<b>Keterangan</b>	
Pengaduan melalui <b>Website</b>	: -
Pengaduan melalui <b>SMS</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Smart Kampung</b>	: 6
Pengaduan melalui <b>Telfon 112</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Whatsapp</b>	: 5
Pengaduan melalui <b>SP4N LAPOR!</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Kotak Saran/Pengaduan</b>	: -
<b>Jumlah Pengaduan</b>	: 11

**BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2023**  
**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	Supriyadi 082225204852	wa	4/5/2023	20:15 WIB	kami perwakilan warga gelowong gambiran tidak setuju dirikannya minimartket LK mart	ada	langsung		mohon info kepada kami nama pemilik bangunan minimarket beserta alamat lengkap untuk memudahkan kami	selesai	4/6/2023
2	Null	smart kampung	4/6/2023	08:00 WIB	permohonan ijin belum di prses pengajuan tgl 29 maret 2023	ada	langsung		mohon izin kami sampaikan bahwa terkait pengajuan SIPR masih tahap verifikasi	selesai	4/6/2023
3	Supriyadi 82225204852	wa	4/6/2023	13:16 WIB	nama pemilik bangunan mini market: Lk mart alamat lengkap dusun glowong rt 01 rw 02	ada	langsung		untuk memudahkan penelusuran dan pengecekan dokumen perizinan harus mengetahui nama lengkap pemilik	selesai	4/10/2023
4	Boen han 85156028499	wa	4/11/2023	19:17 WIB	hallo. Pilihan kelurahan tidak muncul bagaimana,	ada	langsung		mohon diperjelas kendalanya dimana, apakah saat pendaftaran atau bagaimana	selesai	4/12/2023
5	Hartono 81216794261	wa	4/11/2023	20:42 WIB	saya daftar KKPR tp pilihan kelurahan tidak muncul. Trus gmna	ada	langsung		maaf bapak, wilayah kabupaten mana ya bisa daftar melalui web : nonoss.banyuwangikab.go,id	selesai	4/12/2023
6	Hartono 81216794261	wa	4/12/2023	10:06 WIB	itu wilaya DKI jakarta saya udah lewat nonos banyuwangi.go id	ada	langsung		mohon maaf, kami segera memperbaiki dengan tim teknis, terimakasih	selesai	4/12/2023
7	Hartono 81216794261	wa	4/12/2023	12:40 WIB	baik. Karena dgn kendala ini kami tidak bisa mengirim per mohonan KKPR	ada	langsung		baik terimakasih, kami akan segera tindak lanjuti	selesai	4/12/2023
8	Frans 81367000968	wa	4/14/2023	10:29 WIB	foto copy imb diganti dgn surat sewa bisa pak	ada	langsung		silakan datang ke mal pelayanan publik lantai 2 akan didampingi oleh petugas	selesai	4/14/2023