

# LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

**Triwulan IV 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 IV 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 IV 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 IV Tahun 2023 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua.

Banyuwangi, Januari 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
<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 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 IV (Oktober, November dan Desember), 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

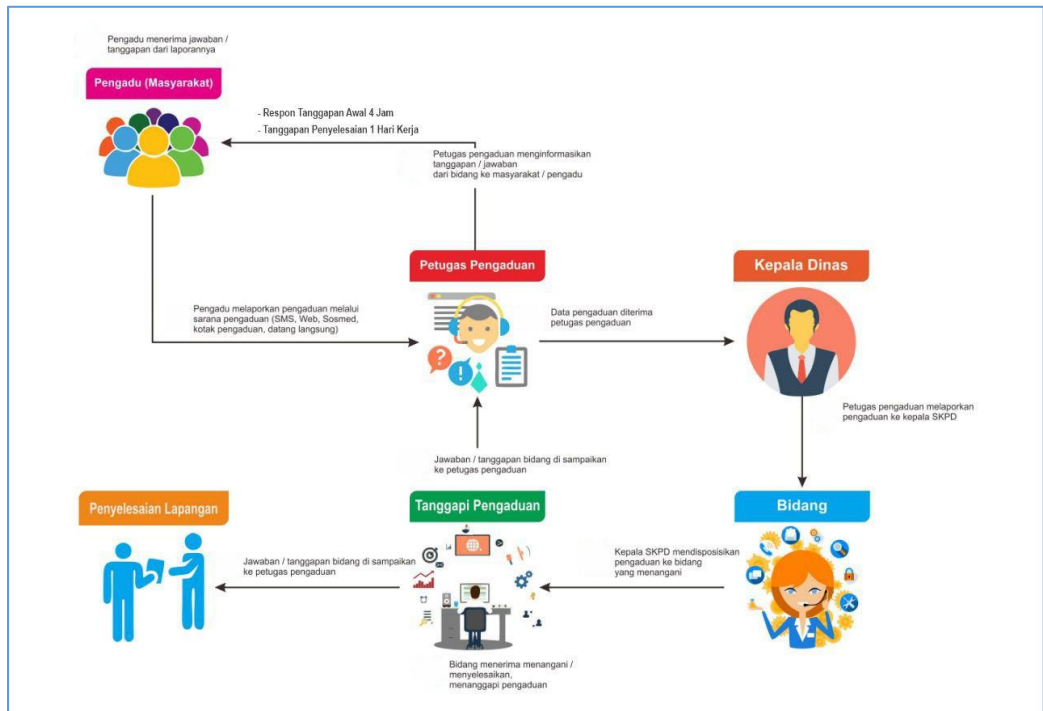
#### 2.1.1. Media dan Sarana Pengaduan

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 Oktober 2023 s.d 31 Desember 2023 telah menerima pengaduan sebanyak 24 (Dua Puluh Empat). 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	16	16	Selesai
2	Februari	3	3	Selesai
3	Maret	5	5	Selesai
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>24</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 DPMPSTP per saluran dari Bulan Oktober s.d Desember (Triwulan IV) 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	24
6	SP4N LAPOR!	0
7	Giat Langsung	0
8	Kotak Saran/Pengaduan	0
<b>Total</b>		<b>27</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 April s/d Juni hasilnya ada sebanyak 24 (Dua Puluh Empat) dengan data terbanyak masuk melalui media Whatsapp sebanyak 24, 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 IV tahun 2023.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan IV 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 OKTOBER**

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	Eduardo Vabian Torro 85175159694	wa	10/3/2023	09:01 WIB	assalamualaikum mohon maaf mau bertanya pengajuan kkpr an. Eduardo vabian torro sudah terdaftar	ada	langsung		berkas KKPR saudara sudah masuk dalam FPRD, kendala ada di aplikasi smartkampung bapak yg perlu di update lagi	selesai	10/4/2023
2	Triyawan 85236222285	wa	10/9/2023	08:54 WIB	Mohon info untuk pengurusan pemasangan baliho permanen	ada	langsung		untuk perizinan reklame bisa diakses melalui aplikasi smartkampung, silakan mendownload aplkasinya	selesai	10/9/2023
3	Dela 85975402945	wa	10/10/2023	09:22 WIB	mau tanya untuk info pencabutan ijin prakter itu alur persyaratannya apa ya ?	ada	langsung		untuk pencabutan izin praktek sudah kami koordinasikan kepada dinas terkait	selesai	10/10/2023
4	apt. Siti Lum'atur Rohmah , S.Fram 81357625164	wa	10/10/2023	09:32 WIB	izin bertanya terkait perijinan SIA APOTEK BARU SANTOSO FARMA Rogojampi	ada	langsung		permohonan izin apotik anda salah penu lisan alamat lengkap praktek di rekom IAI, silakan ajukan ulang permohonannya	selesai	10/10/2023
5	apt. Siti Lum'atur Rohmah , S.Fram 81357625164	wa	10/10/2023	11:44 WIB	Mohon maaf sblmnya, saya sudah menggantinya , dan telah dilakukan TL oleh dinkes	ada	langsung		terimakasih atas pengaduannya, kami akan segera menindaklanjutinya	selesai	10/10/2023
6	lely mayasari 82332817756	wa	10/12/2023	07:01 WIB	Gmn pak? Pengajuan sipp saya , kok masi blm ada respon ya?	ada	langsung		mohon dilengkapi nama pengajuan dan nomer register SIPP nya	selesai	10/12/2023
7	lely mayasari 82332817756	wa	10/12/2023	07:36 WIB	Semua kolom sudah saya isi dikolom mana yg hrus d isi lgi ya	ada	langsung		surat permohonan izin praktek perawat masih dalam tahap verifikasi FO dinkes	selesai	10/12/2023
8	yuda cahyaning s. 82139101912	wa	10/12/2023	10:49 WIB	Selamat siang apakah ada pengaduan yang kami tidak lanjuti	ada	langsung		permohonan KKPR nya sudah terbit terimakasih	selesai	10/12/2023

9	mohamad sayidi 85231048494	wa	10/18/2023	08:34 WIB	selamat pagi saya warga kelurahan sobo mau menanyakan pengajuan pembuatan	ada	langsung		sejak bulan mei tahun 2018 pemerintah telah mengganti SIUP menjadi NIB, silakan ajukan NIB melalui oss.go.id	selesai	10/18/2023
10	mohamad sayidi 85231048494	wa	10/18/2023	09:15 WIB	NIB sydah punya namundari pihak bank meminta surat ket. Domisili usaha	ada	langsung		NIB menggantikan surat keterangan domisili, NIB memuat informasi perusahaan	selesai	10/18/2023
11	nia mayasari 8993866697	wa	10/19/2023	09:15 WIB	Bisa di bantu cara melakukan permohonan sipr pada aplikasi NOSOSS	ada	langsung		sebelum melakukan permohonan SIPR pada aplikasi nonoss, terlebih dahulu mempunyai akun dan mendaftar	selesai	10/19/2023
12	yuda cahyaning s. 82139101912	wa	10/19/2023	12:38 WIB	Assalamualikum wr.wb kami mengajukan pengaduan terhadap permohonan ijin reklame	ada	langsung		terimakasih atas pengaduannya, kami akan segera menindak lanjuti nomer register tersebut	selesai	10/19/2023
13	yuda cahyaning s. 82139101912	wa	10/24/2023	10:23 WIB	sampai dengan hari ini pengduan belum di tindak lanjut. Sk ijin reklame indomaret	ada	langsung		minta maaf atas keterlambatannya, dikarenakan masih ada gangguan pada sistem untuk TTE nya sampai saat ini	selesai	10/24/2023
14	m.khoirudin 856355923	wa	10/27/2023	07:26 WIB	Assalamualaikum untuk persyaratan ijinkoppoten itu apa sja njeh?	ada	langsung		terkait perizinan koperasi dan kopponteren silakan mengakses ke oss untuk mendapatkan informasi secara detail	selesai	10/27/2023
15	vini 81802227767	wa	10/27/2023	22:17 WIB	izin bertanya. Mau pembukaan kantor cabang di banyuwangi. apakah ada izin khusus	ada	langsung		kantor cabang tidak perlu memiliki NIB tersendiri, namun cukup menggunakan NIB kantor pusatnya, silakan update di oss	selesai	10/30/2023
16	vini 81802227767	wa	10/30/2023	08:49 WIB	apakah perlu KKPR? Karna kami memiliki ijin eksisting	ada	langsung		nggeh, wajib KKPR	selesai	10/30/2023

<b>Keterangan</b>	
Pengaduan melalui <b>Website</b>	: -

Pengaduan melalui <b>SMS</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Smart Kampung</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Telfon 112</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Whatsapp</b>	: 16
Pengaduan melalui <b>SP4N LAPOR!</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Kotak Saran/Pen</b>	: -
<b>Jumlah Pengaduan</b>	: 16

**BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2023**  
**BULAN NOVEMBER**

No.	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Pengaduan	Penelaahan			Status Penanganan		Tanggapan	Penyelesaian	
				Kronologi Waktu	Substansi Pengaduan	Bukti	Ditangani	Disalurkan		Status	Waktu dan Tanggal Penyelesaian
1	luhur 81119326580	wa	11/21/2023	08:29 WIB	izin bertanya, saat ini kami sedang mengajukan izin slhs untuk MCD banyuwangi	ada	langsung		pengajuan atas nama siapa nggeh?	selesai	11/21/2023
2	luhur 81119326580	wa	11/21/2023	13:33 WIB	izin bertanya,kami sedang mengajukan izin slhs untuk MCD banyuwangi	ada	langsung		proses SLHS bisa diajukan setelah sertifikat standar sudah terverifikasi	selesai	11/21/2023
3	Doni Darwin 82221183113	wa	11/23/2023	12:17 WIB	saya mau tanya untuk perizinan yang diperlukan kalau saya mau membuka coffee shop	ada	langsung		sebelum terjun ke bisnis kuliner dan mendi-rikan cafe, ada baiknya mengetahui syarat yang diperlukan untuk mendapat izin resmi	selesai	11/23/2023

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

**BUKU REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2023**  
**BULAN DESEMBER**

No.	Identitas Pelapor	Sarana Penyalpan	Tanggal Pengaduan	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian		
				Kronologi Waktu	Substansi Pengaduan	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Tanggapan	Status	Waktu dan Tanggal Penyelesaian
1	sinta puji angraini 81331729991	wa	12/12/2023	12:55 WIB	selamat pagi, ijin saya sinta puji angraini dari klinik aviasi medika, ijin melapor	ada	langsung		informasi yang kami terima dari MPP insyaAllah tidak ada kendala, hanya menunggu ditindak lanjuti DPMPTSP	selesai	12/12/2023
2	cindy 082233368942	wa	12/15/2023	08:40 WIB	ini tolong dong staffnya masa jam kerja sambil makan.	ada	langsung		terimakasih atas keluhan dan pengaduan saudara, sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan kami mohon sertakan	selesai	12/15/2023
3	pt kurnia boga narayan steven 085156169148	wa	12/21/2023	11:42 WIB	mohon di bantu tinjak lanjut	ada	langsung		permohonan izin dalam proses verifikasi dinas terkait, terimakasih	selesai	12/21/2023
4	klinik linawati 082234162222	wa	12/21/2023	14:30 WIB	mohon dibantuan untuk permohonan surat izin operasional klinik linawati	ada	langsung		mohon info nama dan registrasi permohonan surat izinnya	selesai	12/21/2023
5	sudarto 085333310999	wa	12/23/2023	15:18 WIB	selamat siang, mohon ijin mau mengadukan untuk masalah pbg at. Sudarto pertashop	ada	langsung		terimakasih atas pengaduannya, kami akan segera menindak lanjuti permohonan izin PBG kepada dinas terkait	selesai	12/23/2023

Keterangan	
Pengaduan melalui <b>Website</b>	: -
Pengaduan melalui <b>SMS</b>	: -
Pengaduan melalui <b>Smart Kampung</b>	
Pengaduan melalui <b>Telfon 112</b>	: -

Pengaduan melalui <b>Whatsapp</b>	: 5
Pengaduan melalui <b>SP4N LAPOR!</b>	:
Pengaduan melalui <b>Kotak Saran/Penga</b>	-
<b>Jumlah Pengaduan</b>	: 5