

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

LAPORAN

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Triwulan III Tahun 2024



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan III 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 III 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 III Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua.

Banyuwangi, Oktober 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

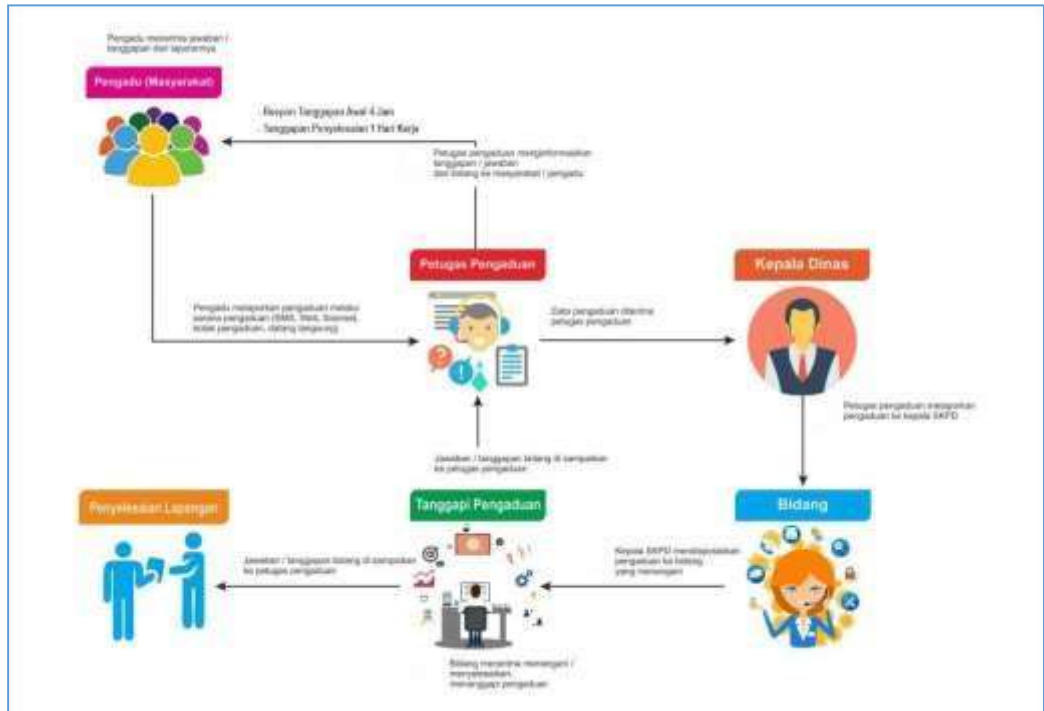
2.1.1. Media dan Sarana Pengaduan

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 Juli 2024 s.d 30 September 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	Juli	6	6	Selesai
2	Agustus	7	7	Selesai
3	September	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 Juli s.d September (Triwulan III) dapat dilihat pada dibawah ini :

Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Website	4
2	SMS	0
3	Smart Kampung	0
4	Telfon 112	0
5	Whatsapp	12
6	SP4N LAPOR!	0
7	Giat Langsung	6
8	Kotak Saran/Pengaduan	0
Total		22

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 22 (Dua Puluh Dua) dengan data terbanyak masuk melalui media Website sebanyak 4, Whatstapp sebanyak 12 dan Pengaduan Langsung sebanyak 6, 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 III tahun 2024.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan III 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 .

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	2
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
Jumlah Pengaduan	6

6	Eni Oktavia S.	WhatsApp	29/08/2024	06:07 WIB	Mohon maaf, sebelumnya saya mau mengajukan pengaduan sebagai saran kritik untuk pelayanan mall publik Genteng cara pelayanan yang sangat kurang berkenan menurut saya, masyarakat datang membuat pendataan harusnya di layani dg baik bukan dg sikap yang sok2 an,, kesalahan karna datang telat di perlakukan kurang sopan,, harus nya saya datang jam 8.15 tapi saya datang 8.45 kendala saya punya anak 3 masih kecil2,, di rumah ada orang tua sakit struk jadi harus masak dulu, ngerawat anak, itu saya bangun sebelum subuh,daftar antrian di mall publik jam 12.14 malam coba anda bayangkan, Biasanya pun gk pernah ada kejadian kaya gini sebelumnya ,Mohon untuk memperbaiki sistim sdm di bagian pelayanan mall publik genteng,dan mohon respon terutama di bidang pengaduan, agar instansi bisa lebih baik bukan terkesan sembrono. Terimakasih.	Ada	Langsung	-	Terima kasih atas pengaduan yang ibu sampaikan terkait pelayanan kami. Kami sangat menghargai masukan ini dan mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu rasakan. Kami sedang melakukan evaluasi terhadap pelayanan terkait petugas pelayanan dan akan segera melakukan perbaikan.	Selesai	10:35 WIB
	85745426965										
7	Nurul M. J.	WhatsApp	30/08/2024	14:04 WIB	Selamat pagi, perkenalkan saya Nurul dari Legal Bobobox Indonesia, izin bertanya terkait syarat & tata cara pengurusan pajak reklame untuk polesign dan wayfinding di daerah Kawah Ijen bagaimana ya pak/bu? Terima kasih	Ada	Langsung	-	Selamat pagi ibu,syarat & tata cara pengurusan pajak nya reklame atau reklamenya? Terimakasih. Untuk lebih jelas dan lengkap silahkan datang langsung ke MPP banyuwangi untuk registrasi/pendaftaran NPWPD dengan persyaratan membawa dokumen legalitas perusahaan dan foto reklame serta lokasi pemasangannya. terimakasih	Selesai	08:49 WIB
	87877975559										

Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	1
Pengaduan melalui SMS	0
Pengaduan melalui Smart Kampung	0
Pengaduan melalui Telfon 112	0
Pengaduan melalui Whatsapp	6
Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	0
Pengaduan melalui Giat Langsung	0
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
Jumlah Pengaduan	7

9	Agam Fahrezi	WhatsApp	30/09/2024	12:18 WIB	Selamat siang, Bapak/ibu saya mau tanya untuk mendapatkan sertifikasi ISPM 15 untuk produk kayu apakah bisa di urus di Banyuwangi?	Ada	Langsung	-	Selamat Siang Bapak, ISPM#15 di Indonesia dilaksanakan oleh Badan Karantina Pertanian (National Plant Protection Organisation) yang memiliki wewenang pada tindakan Karantina Tumbuhan, termasuk perlakuan dan pelabelan (marking) untuk kemasan dari kayu. Pelaksanaannya dapat didelegasikan kepada pihak ketiga dengan memenuhi syarat yang ditetapkan dan dilakukan dalam pengawasan petugas karantina tumbuhan. Badan Karantina Pertanian dan pihak ketiga yang diberi wewenang untuk melaksanakan tindakan karantina	Selesai	13:56 WIB
	85156160600										30/09/2024

Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	3
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	4
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
Jumlah Pengaduan	9