

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

LAPORAN

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Triwulan I 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 I 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 I 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 I Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua.

Banyuwangi, April 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 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 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 I, 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

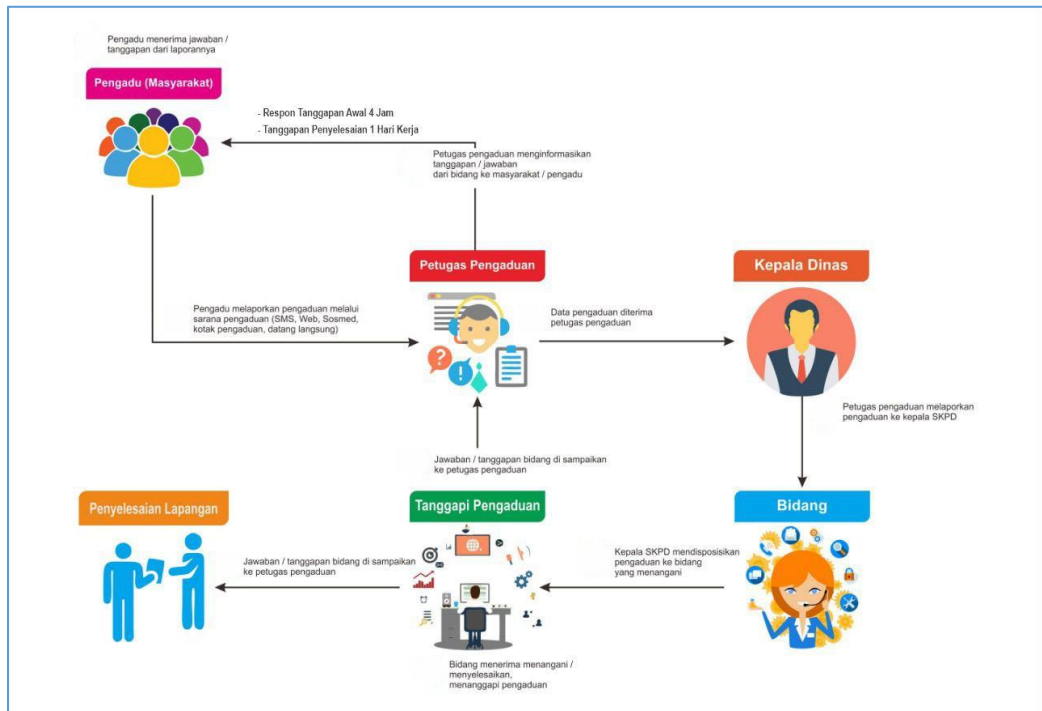
2.1.1. Media dan Sarana Pengaduan

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 s.d 31 Maret 2024 telah menerima pengaduan sebanyak 28 (Dua puluh delapan). Berikut Rekap Penyelesaian Pengaduan dan Konsultasi Tahun 2024 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	6	6	Selesai
2	Februari	8	8	Selesai
3	Maret	13	13	Selesai
Total		28	28	

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 Januari s.d maret 2023 (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	0
4	Telfon 112	1
5	Whatsapp	27
6	SP4N LAPOR!	0
7	Giat Langsung	0
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 Januari - Maret hasilnya ada sebanyak 28 (Dua Puluh Delapan) dengan data terbanyak masuk melalui media Whatstapp sebanyak 27, Telephone 112 sebanyak 1, 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 I tahun 2024.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I 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 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	Sudarto 85333310999	WhatsApp	01/01/2024	12:36 WIB	Mohon di bantu untuk follow up penerbitan PBG SLF kami,pada hari rabu lalu kami menemui Kepala DPM-PTSP menanyakan perihal PBG SLF kami,dan jawabannya adalah jika PBG SLF Pertashop kami di keluarkan maka yang lainnya akan demo,ini tidak fair,mengingat kami sudah melalui proses yang cukup panjang,kami tidak melalui nya dengan cara instant,kami menyelesaikan satu persatu tahapan yang di minta oleh pemerintah daerah,proses yang cukup panjang kurang lebih 1 tahun,apakah ini adil untuk kami,kenapa tidak yang lainnya juga harus melalui proses yang sudah saya lalui,kenapa seperti ini susah nya mengurus perijinan berusaha di kab banyuwangi	Ada	Langsung	-	Silahkan untuk mengecek permohonan dimaksud melalui sistem: simbg.pu.go.id terimakasih	Selesai	14:59 WIB 01/01/2024
2	Dwi Riska M. 83830717937	WhatsApp	10/01/2024	05:13 WIB	Assalamualaikum mau tanya pelayanan publik Rogojampi buka jam brpa ya	Ada	Langsung	-	Waalaiikum salam, untuk pelayanan Pasar Pelayanan Publik Rogojampi buka pukul 08.00 WIB, Terimakasih	Selesai	08:00 WIB 12/01/2024
3	Ayu Relang S. 81249261451	WhatsApp	24/01/2024	10:47 WIB	Mohon maaf petugas pengaduan. Saya mau mengadukan keluhan saya dalam proses perpanjangan SIPB INSTANSI, saya mengajukan pada tgl 12 Januari 2024. Sampai hari ini statusnya masih Verifikasi DPMPSTP. Mohon untuk ditindak lanjut. Terimakasih. Selamat pagi.	Ada	Langsung	-	NAKES (AYU RELANG SAFITRI, AMd.Keb) DUSUN GUMUKBATUR, RT. 001 RW. 002 DESA LICIN, KECAMATAN LICIN 081249261451 DPMPSTP VERIFIKASI DPMPSTP. Mohon di tunggu nggeh	Selesai	14:18 WIB 24/01/2024
4	Satrio 87760692408	WhatsApp	25/01/2024	13:41 WIB	Perkenalkan saya Satrio dari bagian Pajak Semen Indonesia. Mau menanyakan terkait pajak reklame atas nama PT Semen Indonesia yang berada di Banyuwangi. Apakah ada data2nya pak/bu?	Ada	Langsung	-	Silahkan bersurat ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi. Terimakasih	Selesai	14:18 WIB 25/01/2024
5	Azis		25/01/2024	15:26 WIB	punten mau tanya , utk pembuatan akun perizinan reklme				Untuk mengajukan permohonan ijin reklame silahkan		08:48 WIB

	88806648770	WhatsApp			caranya gimna ya	Ada	Langsung	-	akses ke aplikasi Smartkampung, pada menu SIPR	Selesai	26/01/2024
6	Azis	WhatsApp	26/01/2024	08:56 WIB	Utk akun yg terdaftar akan tercetak di sk perizinana tdk Bpk/ibu Atau ada contoh sk izinya?	Ada	Langsung	-	Mohon informasinya secara jelas dan lengkap pak, akun apa yang terdaftar? dan SK Perijinan apa yang dicitak?,PBG, SLF, KKPR atau lainnya? Untuk Produk SK yang di ajukan nanti dapat di unduh/download langsung melalui aplikasi SmartKampung. Terimakasih	Selesai	10:41 WIB 26/01/2024
	88806648770										

Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	0
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	6

6	M. Firmansyah 85732030254	WhatsApp	21/02/2024	11:56 WIB	Ijin untuk Komplain terkait ijin pelayanan Dinkes Banyuwangi dan pelayanan di bagian OSS yang sangat lama diproses padahal sudah lengkap berkas2 persyaratan yg harus dipenuhi. Terkesan menyepelkan/meremehkan pelanggan yang benar2 membutuhkan ijin terbit. Seperti dianaktirikan dan diproses paling belakang. Saya sudah menunggu dan menghubungi yg bersangkutan untuk menginformasikan bahwa saya sudah memenuhi persyaratan. Mohon maaf sebelumnya. Sekarang status proses ijin perpanjangan apotek berada di sistem OSS [DPMPSTP] Banyuwangi. Mohon bantuannya untuk mengingatkan agar segera diproses. Karena sudah terlalu lama. Terimakasih Nama apotek: apotek Widodo sehat, Kedungrejo muncar.	Ada	Langsung	-	Terima kasih atas informasi yang disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan terhadap pelayanan Kami. Perlu disampaikan bahwa permohonan perpanjangan izin Apotek Widodo Sehat Kedungrejo Muncar telah kami verifikasi dan dinyatakan memenuhi syarat. Selanjutnya permohonan tersebut kami teruskan ke DPMPSTP untuk dapat diterbitkan Surat Ijin Apotek (SIA) pada tgl 5 Februari 2024. Dinas Kesehatan hanya berwenang untuk memverifikasi persyaratan sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Kesehatan. Sedangkan kewenangan menerbitkan SIA ada di DPMPSTP. Namun demikian , akan kami bantu menyampaikan ke DPMPSTP terkait permohonan saudara. Semoga bisa menjawab dan diucapkan terima kasih.	Selesai	19:45 WIB 21/02/2024
7	Ryan 81546546575	WhatsApp	22/02/2024	19:43 WIB	Assalamualaikum Selamat malam Perkenalkan saya Ryan, warga Banyuwangi yg ingin membangun daerahnya sendiri Saya punya komplain terkait pelayanan perijinan reklame yg meskipun sudah online tapi tetap saja butuh waktu yg lama Persyaratan dan pajak sudah saya lengkapi. Saya submit tgl 25 Januari tapi hingga saat ini status masih verifikasi FO. Hingga datanglah SP3 dari satpol PP yg mengancam akan merobohkan polesign saya yg sudah berdiri. Saya dikasih waktu sampai tgl 27 Februari. Entah kepada siapa lagi saya harus mengadu Semoga Ibu Bupati berkenan menanggapi dengan hormat keluhan saya ini. Hormat saya Ryan, Kopi Kenangan Roxy Banyuwangi	Ada	Langsung	-	Waalaiikum salam Bapak Ryan, Terimakasih atas pengaduan yang disampaikan sebagai bahan evaluasi, kami akan segera menindak lanjuti keluhan perihal perijinan reklame saudara.	Selesai	20:40 WIB 22/02/2024
8	Akbar Sofyan I. 81315070526	WhatsApp	29/02/2024	11:52 WIB	Salam hormat min, Perkenalkan, nama saya: Akbar Sofyan Inan, plt. Kadis PMPTSP kab. Kaimana, Prov. Papua Barat. Kami menghubungi nomor kontak ini untuk memberitahukan rencana kunjungan rombongan kabupaten kaimana ke banyuwangi. Kami dari kaimana berencana melakukan orientasi lapangan di kab. Banyuwangi terkait Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Rencana kunjungan sekitar tgl 14 Maret 2021. Rombongan kurang lebih berjumlah 10 org yg dipimpin langsung oleh Bupati Kaimana. Mohon petunjuk selanjutnya. Terima kasih	Ada	Langsung	-	Salam Hormat Bapak Akbar Sofyan Inan, Silahkan bersurat kepada PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI, DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 57, Tukangkayu, Banyuwangi, Jawa Timur 68416 Telepon (0333) 413230, Faksimile (0333) 413230 Pos-el dpmpstsp@banyuwangikab.go.id, Laman www.dpmpstsp.banyuwangikab.go.id.	Selesai	11:59 WIB 29/02/2024

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 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	Moh. Saiful R. 895364076586	WhatsApp	05/03/2024	14:28 WIB	kok lama ya kak untuk verifikasi dpmtsp dari seminggu lalu di smartkampung SIPTTK	Ada	Langsung	-	Terimakasih atas pengaduannya, permohonan ijin saudara dalam tahap verifikasi DPMPSTP, mohon ditunggu	Selesai	14:37 WIB
				05/03/2024							
2	Kamtica Y. P. 81217621583	WhatsApp	06/03/2024	11:13 WIB	Saya pengajuan SIPB fasyankes Sudah masuk verifikasi dpmtsp Tiba tiba saya cek tidak muncul di pengajuan	Ada	Langsung	-	Pengajuan saudara ditolak, mohon di ajukan ulang, karena salah penulisan gelar, tempat lahir tidak sesuai dengan KTP. Terimakasih	Selesai	11:19 WIB
				06/03/2024							
3	Fitri K. 85235175085	WhatsApp	06/03/2024	11:15 WIB	Selamat siang Mohon bertanya untuk pengajuan SIPB atas nama Fitri Kurniawati sampai sekarang masih diperijinan,.mohon jawabannya	Ada	Langsung	-	Untuk pengajuan saudara Fitri kurniawati dalam proses ferivikasi DPMPSTP. Terimakasih	Selesai	11:20 WIB
				06/03/2024							
4	Endang M. 85233432411	WhatsApp	06/03/2024	11:17 WIB	Assalamualaikum Bu Endang, maaf mengganggu, status sibpnya masih di perizinan. Jika mau di laporkan ke pengaduan bu. Mohon konfirmasi SIPB Perpanjangan SIPB sudah di revisi tapi masih blm di verifikasi	Ada	Langsung	-	Waalaiikumsalam, Ibu Endang Mujiati, pengajuan SIPB nya masih dalam tahap proses Verifikasi DPMPSTP	Selesai	11:23 WIB
				06/03/2024							
5	Tutik 82331432077	WhatsApp	06/03/2024	17:45 WIB	untuk rumah milik toko sanjaya timur taman sritanjung depan gereja pantekosta dengan awalnya ijin untuk rumah sekarang menjadi gudang dari toko sanjaya. berkali-kali parkir dan aktivitas mengganggu tetang yg berkali-kali diingatkan tapi tidak perduli kami juga mohon penelusuran tentang imb.. apakah memang imb untuk ijin pergudangan? terimakasih mewakili beberapa tetangga....., Saya ingin mengadukan rumah milik toko sanjaya timur taman Sri Tanjung depan gereja nb.. roxy dan vionata kena pajak untuk.lahan parkir. rumah tersebut membuat macet dan menutup akses jalan di timur Sri Tanjung	Ada	Langsung	-	Terimakasih atas pengaduannya Ibu Tutik dan warga, kami akan segera menindak lanjuti dan mengecek IMB Toko Sanjaya	Selesai	20:53 WIB
				06/03/2024							
6	Nn 89526661188	WhatsApp	06/03/2024	19:56 WIB	maaf mas mengganggu waktunya,saya butuh bantuan .karena saya sudah mengurus surat ijin di smart kampung sejak hari sabtu sampai sekarang belum ada perubahan,mungkin mas ada orang terdekatyang bekerja di dinas penanaman modal terpadu satu pintu?	Ada	Langsung	-	Terimakasih atas pengaduannya, mohon info permohonan ijin apa dan atas nama siapa, segera kami tindaklanjuti	Selesai	20:56 WIB
				06/03/2024							
7	Endang Mujiati 85233432411	WhatsApp	13/03/2024	08:19 WIB	selamat pagi, Mohon tindak lanjut pengajuan SIPB, status masih di veeifikasi dpmtsp	Ada	Langsung	-	Selamat pagi Bu, Pengajuan SIPB masih dalam tahap proses DPMPSTP, mohon di tunggu nggih, Untuk permohonan SIPB sudah di TTE, mohon mengisi Survey	Selesai	08:54 WIB
				13/03/2024							

Keterangan :	
Pengaduan melalui Website	0
Pengaduan melalui SMS	0
Pengaduan melalui Smart Kampung	0
Pengaduan melalui Telfon 112	1
Pengaduan melalui Whatsapp	13
Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	0
Pengaduan melalui Giat Langsung	0
Pengaduan melalui Kotak Saran/Pengaduan	0
Jumlah Pengaduan	14