

LAPORAN PENANGANAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV TAHUN 2023



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Ahmad Yani, Website (<http://dpmpmsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511



LAPORAN
PENANGANAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2023

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat terkait pemberian layanan pada DPMPTSP Kabupaten Mamuju.

Sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-undang 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan publik yang telah mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4). Yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan pada dasarnya mirip dengan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting, sehingga pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien dan dapat di pertanggungjawabkan. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di DPMPTSP, antara lain melalui kotak saran, email, telepon, sms, dan layanan whatsapp.

Selama bulan Oktober sampai bulan Desember 2023, Jumlah Pengaduan yang diterima melalui Pengaduan Langsung sebanyak 1 kali, Pengaduan Tidak Langsung 0 kali, Pengaduan Melalui Kotak Saran/Kotak Pengaduan sebanyak 0. Dengan Nihilnya Jumlah yang kami terima dengan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Mamuju sudah berjalan tertib, lancar, efektif dan efisien.

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kab.Mamuju merupakan bagian dari upaya mewujudkan komitmen peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik, sesuai dengan UU 25 TAHUN 2009. Pengelolaan pengaduan masyarakat, ini dapat menumbuhkan kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial dan memperbaiki citra aparat pemerintah yang beretika, bermoral, profesional, transparan dan akuntabel.

Demikian laporan pengaduan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Mamuju ini kami buat sebagai sebuah keharusan bagi kami untuk melaporkan apa yang telah kami kerjakan dengan tujuan untuk dijadikan sebagai informasi terkait monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami tunjukkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat

Mamuju, Desember 2023

**Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Hj.HASNAWATY SYAM, SE.M.Si

Pangkat : Pembina TK.I IV/b

NIP : 19680928 200604 2 002

**REKAPITULASI HASIL PENANGANAN/TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
TERKAIT LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TRIWULAN IV TAHUN 2023
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU
PERIODE OKTOBER S/D DESEMBER 2023**

NO	TANGGAL/ PUKUL	IDENTITAS PENGADU	PERMASALAHAN/ ISI PENGADUAN	WAKTU TINDAK LANJUT	HASIL PROSES TINDAK LANJUT	JENIS PENGADUAN
1	20 Oktober 2023	Herman Distributor obat d/a BTN Axuri B/9 Mamuju Jenis Kelamin : Laki-Laki	Izin Perpanjangan PBF Belum Terbaca di Dinkes	1 (satu) hari	Sudah ditindak lanjuti oleh operator dan ,telah dijelaskan bahwa PBF (Perdagangan Besar Farmasi) bukan menjadi kewenangan kabupaten jadi pemohon diarahkan keportal kemenkes.	langsung
2	November	NIHIL				
3	Desember	NIHIL				

Mamuju, Desember 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hj. HASNAWATY SYAM,SE.M.Si

Pangkat : Pembina TK.I IV/b

NIP : 19680928 200604 2 002