

# LAPORAN PENANGANAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2023



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

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



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

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

**LAPORAN**  
**PENANGANAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I 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 Januari sampai bulan Maret 2023, Jumlah Pengaduan yang diterima melalui Pengaduan Langsung sebanyak 0 kali, Pengaduan Tidak Langsung 3 kali, Pengaduan Melalui Kotak Saran/Kotak Pengaduan sebanyak 0. Dengan Sedikitnya 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.

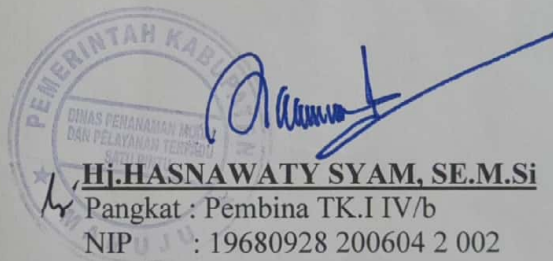
Pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kab.Mamuju merupakan bagian dari upaya mewujudkan komitmen peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik, sesuai dengan UU 25 TAHUN 2009. Pengelolaan pengaduan masyarakat, ini dapat menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial dan memperbaiki citra aparatur 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, 03 April 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 I TAHUN 2023  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU**

NO	TANGGAL/ PUKUL	IDENTITAS PENGADU	PERMASALAHAN/ ISI PENGADUAN	WAKTU TINDAK LANJUT	HASIL PROSES TINDAK LANJUT	JENIS PENGADUAN
1	2 Januari 2023	Nama : Nur Alamsyah Jenis : Laki-Laki Pekerjaan : Perawat Alamat Mamuju	Saya kemarin mengurus SIPP analis Kesehatan itu saya sudah pengurusan dr tanggal 11 desember . saya mau tanya bagaimana perkembangannya terkendala dimana ?	1 hari	Dijelaskan kepada pemohon kalau jaringan siccantik lagi maintenace sehingga proses izinnya lambat	Pengaduan online ( Whatatshap )
2	12 Februari 2023	Nama : MIRA Jenis : Perempuan Pekerjaan : Apoteker Alamat Mamuju	Assalamu alaikum pak. Mau tanya izin apotik saya sudah selesai tapi nama usahanya tidak tercantum, mohon solusinya	1 hari	Silahkan meghubungi nomor konsultasi DPMPPTSP yang ada diwebsite atau datang langsung ke kantor DOMPTSP Mamuju untuk mendapatkan bantuan dari petugas.	Pengaduan Online (website)

3	29 Maret 2023	Nama : M. Umar Jenis : Laki-Laki Pekerjaan : Perawat Alamat Mamuju	Saya lupa password di OSS . bagaimana caranya untuk mendapatkan password saya kembali ?	1 hari	Silahkan melakukan reset password di oss untuk melakukan pergantian password baru atau jika sudah dapat mengakses email yang terdaftar sebelumnya maka silahkan menghubungi kontak bantuan oss untuk mendapatkan pergantian email baru pada akun oss	Pengaduan Online ( website)
---	---------------	---	---	--------	--	-----------------------------

Mamuju, April 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

  
**HJ.HASNAWATI SYAM, SE, M.Si**  
 Pangkat : Pembina TK.IV/b  
 NIP : 19680928 200604 2 002