



**LAPORAN
PENANGANAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI) TAHUN 2024**

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 (SP4N). 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 April sampai bulan Mei Tahun 2024, 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 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, 1 Juli 2024

Kepala Dinas



Hj. HASNAWATY SYAM, SE.M.Si

Pangkat : Pembina Utama Muda IV/c

NIP : 19680928 200604 2 002

**REKAPITULASI HASIL PENANGANAN/TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
TERKAIT LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU
PERIODE APRIL S/D MEI 2024**

NO	TANGGAL/ PUKUL	IDENTITAS PENGADU	PERMASALAHAN/ ISI PENGADUAN	WAKTU TINDAK LANJUT	HASIL PROSES TINDAK LANJUT	JENIS PENGADUAN
	April	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
01	29-05-2024	Drg.Amraningsih Rasak	Saya mau urus perpanjangan surat izin praktek dokter gigi tapi terkendala diaflikasi sicantik	1 hari	Telah berkoordinasi dengan bidang perizinan dan sudah melakukan pendaftaran di aflikasi sicantik	Pengaduan langsung
02	10 Juni 2024	Kepala Lingkungan	Adanya pencemaran lingkungan yang berasal dari limbah pembuangan penggilingan bakso UD Khasanah	1 hari	Bidang Monev DPM PTSP telah melakukan sidak ke tempat usaha penggilingan bakso UD Khasanah untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pencemaran lingkungan	Pengaduan via whatshap
03	25 Juni 2024		Saya ingin menyampaikan keluhan terhadap oknum yang bertugas dalam aplikasi oss.	1 hari	Proses pelayanan perizinan di kantor DPM PTSP selama ini tidak pernah mengalami	Pengaduan online

			<p>Pelayanan yang dilakukan instansi PTSP Kab. Mamuju yang seharusnya 1 hari namun kenyataannya memakan waktu berbulan bulan, apakah masuk akal sampai membutuhkan waktu hingga 3 bulan hanya untuk pengajuan nim apotek saja</p>		<p>penundaan dan DPM PTSP hanya mengeluarkan izin jika semua data yang diajukan lengkap dan memenuhi persyaratan</p>	
--	--	--	---	--	--	--

Mamuju, 1 Juli 2024

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