



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

TAHUN 2024

**LAPORAN
PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



TATAP MUKA
Petugas Layanan Pengaduan



TELEPON/WHATSAPP
08115210667



KOTAK PENGADUAN
Kantor DPMPTSP Seruyan



SURAT ELEKTRONIK/E-MAIL
pengaduan.dpmpstpseryan@gmail.com



WEBSITE
dpmpstsp.seruyankab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, Laporan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan Tahun 2024 dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi pelayanan perizinan, tidak lain dilakukan untuk melaksanakan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 36 dan 37 yang mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Sebab, kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator terwujudnya *good-governance* (tata pemerintahan yang baik) oleh karenanya lah DPMPTSP Seruyan sadar betul akan peran strategis untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan serta harapan masyarakat yang menaruh ekspektasi tinggi akan hadirnya pelayanan publik yang prima pada pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi data, penyajian penulisan laporan, maupun dalam bentuk kontribusi lain, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Kuala Pembuang, 02 Januari 2025



KEPALA DPMPTSP,

AGUNG SETIAWAN, S.STP., M.Si.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19790920 199810 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
C. RUANG LINGKUP	2
BAB II DASAR HUKUM, SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN	
A. DASAR HUKUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	3
B. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN MASYARAKAT	4
C. MEKANISME PENGADUAN	8
BAB III PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	
A. DATA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENYELESAIANNYA.....	12
B. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN MEDIA YANG DIGUNAKAN	16
BAB IV PENUTUP	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk mempertegas batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya tersebut selanjutnya dijelaskan pula dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa masyarakat berhak menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara negara secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah Organisasi Perangkat Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Seruyan yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan publik melalui satu pintu, yang dalam penyelenggaraannya atas dasar pendelegasian atau pelimpahan kewenangan dari bupati.

DPMPTSP Kabupaten Seruyan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan, setelah beberapa kali nomenklatur dari yang semula berbentuk Kantor menjadi Badan dan kini menjadi Dinas. Salah satu komitmen DPMPTSP adalah mewujudkan “Pelayanan Prima” yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan bagi masyarakat luas sebagai penerima manfaat layanan.

Sekarang ini tatanan sosial masyarakat Indonesia berada dalam arus kencang era digital dimana pemulihan di berbagai sektor terutama ekonomi baik itu Usaha Mikro, Kecil Menengah hingga Besar merupakan hal krusial untuk diperjuangkan tentunya tidak lepas dari peran DPMPTSP untuk menjamin adanya kepastian bagi masyarakat atau pelaku usaha dalam mendapatkan legalitas usahanya. Oleh sebab itu, menghadirkan pelayanan publik yang prima serta membuka seluas-luasnya ruang bagi partisipasi masyarakat untuk terlibat langsung melalui kritik yang membangun merupakan suatu keniscayaan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan laporan pengaduan masyarakat disusun dengan maksud dan tujuan :

1. Menjadi pedoman, penjelasan, penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Seruyan.
2. Menjadi dokumen atas partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, masukan, kritik dan saran yang membangun terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai bahan evaluasi dalam rangka perbaikan melalui terobosan-terobosan baru demi terwujudnya pelayanan publik prima.
4. Sebagai wujud akuntabilitas, transparansi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat ini mengatur tentang proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pengadministrasian, pengidentifikasian, penganalisisan, klarifikasi, koordinasi, tindak lanjut dan pengarsipan.

BAB II
DASAR HUKUM, SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN

A. DASAR HUKUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
9. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan Nomor 500.16.7.3/23/SK.DPMPTSP/III/2023 tentang Perubahan Pertama Atas Keputusan Kepala Dinas Nomor : 979/596/DPMPTSP/VII/2022 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

B. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN MASYARAKAT

Sarana dan prasarana pengaduan masyarakat yang digunakan adalah :

- Penyampaian pengaduan secara langsung atau tatap muka disampaikan kepada Petugas Layanan Pengaduan (*Front Office*) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dan atau Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai beranda PTSP di daerah.
- Melalui kotak pengaduan dan saran DPMPTSP Kabupaten Seruyan
- Melalui surat yang dialamatkan kepada DPMPTSP Kabupaten Seruyan di Jl. M.T. Haryono, Kuala Pembuang I.
- Saluran langsung pada telepon dan whatsapp pengaduan (08115210667).
- Website : dpmptsp.seruyankab.go.id
- Youtube : DPMPTSP Seruyan
- Facebook : DPMPTSP Kabupaten Seruyan
- Instagram : DPMPTSP Seruyan
- Email : pengaduan.dpmptspseruyan@gmail.com.
- Aplikasi SP4N-LAPOR! : lapor.go.id
- Ruang Konsultasi, Pengaduan.





- Kotak Pengaduan



FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI MEDIA ELEKTRONIK

F-3 Nomor :

Jenis Pengaduan* : Saran / Informasi Pelanggaran/ Penyimpangan Masalah/ Keadaa

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama Lengkap :
Alamat Lengkap :
Nomor Telepon :

B. WAKTU PENGADUAN

Pukul :
Hari / Tanggal (diterima) :
Sarana Pengaduan
Telepon / SMS / Whatsapp / Chatbot / Surat Elektronik (Email) / Website
DPMPPTSP / Aplikasi SP4N-LAPORI / Youtube / Facebook / Instagram*)

(*): coret yang tidak perlu.

D. MATERI PENGADUAN

.....
.....
.....

Kuala Pembuang,

(.....)
Petugas Layanan Pengaduan

- Form pengaduan melalui website, chatbot

PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
FORMULIR PENGADUAN

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

it.dmpptseruyan@gmail.com (tidak dibagikan) Ganti akun

* Wajib

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

No. HP *

Jawaban Anda

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

C. MEKANISME PENGADUAN

1. Pengaduan Langsung Secara Tatap Muka

Penyampaian Pengaduan masyarakat secara langsung dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

- a. Pengadu datang langsung ke Petugas Layanan Pengaduan (Front Office) di kantor DPMPTSP Kabupaten Seruyan atau unit pelayanan untuk menyampaikan aduan dengan menyertakan bukti dukung jika diperlukan;
- b. Petugas Layanan Pengaduan menerima Pengaduan dan meminta data dukung jika diperlukan. Dalam hal ini, petugas menggunakan Formulir F-1;
- c. Petugas Layanan Pengaduan mengadministrasi, mengidentifikasi, menganalisis dan menyelesaikan untuk jenis aduan yang sifatnya dapat ditangani langsung;
- d. Pengaduan yang tidak dapat ditangani secara langsung akan dilaporkan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik agar segera ditindaklanjuti;
- e. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mengidentifikasi, menganalisis, mengklarifikasi, dan melakukan koordinasi dengan lembaga, instansi atau dinas teknis jika diperlukan dalam upaya penyelesaian Pengaduan;
- f. Petugas Layanan Pengaduan akan memberikan informasi atau jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan kepada Pengadu;
- g. Dalam hal Pengadu belum puas dengan tanggapan dan atau jawaban atas Pengaduan yang disampaikan, maka Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik akan menindaklanjuti kembali sampai ditemukan penyelesaian Pengaduan;
- h. Pengadu dapat memantau perkembangan Pengaduan yang telah disampaikan melalui saluran Pengaduan.

2. Pengaduan Secara Tidak Langsung

a. Kotak Pengaduan

Penyampaian Pengaduan Pelayanan Publik secara tidak langsung melalui Kotak Pengaduan dilakukan menggunakan Formulir F-2 sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.B yang merupakan bagian tidak bisa dipisahkan dalam Surat Keputusan ini.

Adapun mekanisme penyampaian dan penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- 1) Pengadu dapat menyampaikan Pengaduan menggunakan Formulir F-2 melalui Kotak Pengaduan yang telah disediakan di kantor DPMPTSP Seruyan dan atau di sarana publik lainnya;
- 2) Petugas Layanan Pengaduan mengumpulkan, mengadministrasikan Pengaduan dan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik untuk ditindaklanjuti;
- 3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mengidentifikasi, menganalisis, mengklarifikasi, dan melakukan koordinasi dengan lembaga, instansi atau dinas teknis jika diperlukan dalam upaya penyelesaian Pengaduan;
- 4) Petugas Layanan Pengaduan akan memberikan informasi atau jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan kepada Pengadu;
- 5) Dalam hal Pengadu belum puas dengan tanggapan dan atau jawaban atas Pengaduan yang disampaikan, maka Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik akan menindaklanjuti kembali sampai ditemukan penyelesaian Pengaduan;
- 6) Pengadu dapat memantau perkembangan Pengaduan yang telah disampaikan melalui saluran Pengaduan.

b. Surat

Penyampaian Pengaduan Pelayanan Publik secara tidak langsung melalui surat sebagai berikut :

- 1) Alamat Pengaduan Pelayanan Publik ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Seruyan dengan alamat Jl. M.T. Haryono, Kuala Pembuang I;
- 2) Petugas Layanan Pengaduan mengumpulkan, mengadministrasikan Pengaduan dan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik untuk ditindaklanjuti;
- 3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mengidentifikasi, menganalisis, mengklarifikasi, dan melakukan koordinasi dengan lembaga, instansi atau dinas teknis jika diperlukan dalam upaya penyelesaian Pengaduan;
- 4) Petugas Layanan Pengaduan akan memberikan informasi atau jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan kepada Pengadu;

- 5) Dalam hal Pengadu belum puas dengan tanggapan dan atau jawaban atas Pengaduan yang disampaikan, maka Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik akan menindaklanjuti kembali sampai ditemukan penyelesaian Pengaduan;
- 6) Pengadu dapat memantau perkembangan Pengaduan yang telah disampaikan melalui saluran Pengaduan.

3. Pengaduan Secara Elektronik

- a. Penyampaian Pengaduan Pelayanan Publik secara tidak langsung melalui media berbasis elektronik sebagai berikut :

NO.	SARANA	TUJUAN
1.	Telepon/SMS/Whatsapp/Chatbot	08115210667
2.	Surat Elektronik (Email)	Pengaduan.dpmpptspseruyan@gmail.com
3.	Website DPMPPTSP	Dpmpptsp.seruyankab.go.id
4.	Aplikasi SP4N-LAPOR!	Lapor.go.id
5.	Youtube	DPMPPTSP Seruyan
6.	Facebook	DPMPPTSP Kabupaten Seruyan
7.	Instagram	DPMPPTSP Seruyan

- b. Petugas Layanan Pengaduan dapat memberikan jawaban/penyelesaian untuk jenis Pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung pada hari diterimanya Pengaduan;
- c. Pengaduan dan atau informasi yang disampaikan melalui media elektronik akan dicatat oleh Petugas Layanan Pengaduan ke dalam Formulir F-3;
- d. Selanjutnya Petugas Layanan Pengaduan menyampaikan Formulir F-3 kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik baik Pengaduan yang dapat ditangani/ diselesaikan maupun Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung untuk segera ditindaklanjuti;
- e. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mengidentifikasi, menganalisis, mengklarifikasi, dan melakukan koordinasi dengan lembaga, instansi atau dinas teknis jika diperlukan dalam upaya penyelesaian Pengaduan;
- f. Petugas Layanan Pengaduan akan memberikan informasi atau jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan kepada Pengadu;
- g. Dalam hal Pengadu belum puas dengan tanggapan dan atau jawaban atas Pengaduan yang disampaikan, maka Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik akan menindaklanjuti kembali sampai ditemukan penyelesaian Pengaduan;

h. Pengadu dapat memantau perkembangan Pengaduan yang telah disampaikan melalui saluran Pengaduan.

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dapat digambarkan dalam Flowchart berikut :



BAB III
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. DATA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENYELESAIANNYA

Pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada DPMPSTSP Kabupaten Seruyan Periode Januari-Desember Tahun 2024 dengan data rekapitulasi pengaduan sebagai berikut :

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat
Periode Januari-Desember Tahun 2024

No.	Nama Pelapor/Perusahaan	Alamat	Tgl/Bln/Thn	Uraian Masalah	Hasil/Keterangan
1.	A.n Idram	Desa Batu Agung, Kec. Seruyan Tengah	02 Januari 2024	Lupa E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 02 Januari 2024
2.	A.n Nadi	Jl. Ais Nasution, Desa Sungai Undang, Kec. Seruyan Hilir	24 Januari 2024	Lupa E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 24 Januari 2024
3.	A.n Mardani	Jl. Ais Nasution, Desa Sungai Undang, Kec. Seruyan Hilir	24 Januari 2024	Lupa E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 24 Januari 2024
4.	A.n Prengki Perdana	Jl. Ais Nasution	24 Januari 2024	Lupa E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 24 Januari 2024
5.	A.n Heriansyah	Jl. Soekarno Hatta	13 Maret 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS,	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 13 Maret 2024

				sehingga perlu perubahan	
6.	A.n Rahmat Fawreza Friyoga	Kuala Pembuang	15 Maret 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 15 Maret 2024
7.	A.n M. Ilyas	Upt. Tanggul Harapan Jalur 1	19 Maret 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 19 Maret 2024
8.	A.n Analisa	Jl. Ais Nasution	17 April 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 17 April 2024
9.	A.n Haerol	Jl. Ais Nasution	26 April 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 26 April 2024
10.	A.n Ida Wati	Jl. Sejahtera Desa Pematang Limau	30 Mei 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 30 Mei 2024
11.	A.n Mika	Jl. Ais Nasution	25 Juni 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 25 Juni 2024
12.	A.n Ina	Jl. Gajah Mada	26 Juni 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 26 Juni 2024
13.	A.n Haeru Laksono	Tanggul Harapan	18 Juli 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 18 Juli 2024

14.	A.n Rusdiawati	Jl. Letjend S.Parman	29 Juli 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 29 Juli 2024
15.	A.n Risnarhayati	Desa Bangun Harja	29 Juli 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 29 Juli 2024
16.	A.n Anonim	-	29 Agustus 2024	Praktek Panti Sehat Pijat Tradisional Tanpa Izin	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 17 September 2024
17.	A.n Herlina	Jl. Letjend S.Parman	06 September 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 06 September 2024
18.	A.n Arbainnoor	Jl. Bakrie Entong	10 September 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 10 September 2024
19.	A.n Sinarsih	Tanjung Rangas	11 September	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 11 September 2024
20.	A.n Fikri Hemi Miranti	Jl. Sejahtera	13 September 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 13 September 2024
21.	A.n Aulia Ayu Lestari	Jl. Raya Pematang Kambat	04 Oktober 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 04 Oktober 2024
22.	A.n Fendiansyah	Jl. Ais Nasution	04 Oktober 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS,	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 04 Oktober 2024

				sehingga perlu perubahan	
23.	A.n Ana Latifah	Jl. Ais Nasution	06 November 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 06 November 2024
24.	A.n Maryati	Jl. Pematang Kelapa	18 November 2024	Lupa Password E-mail Akun yang terdaftar di OSS, sehingga perlu perubahan	Sudah ditindaklanjuti pada tgl. 18 November 2024

Tata cara penyelesaian pengaduan masyarakat diantaranya :

- a. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang diterima langsung oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.
- b. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang ditangani oleh satuan unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan unit lainnya paling cepat 3 hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima satuan /unit kerja penyelenggaraan, penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klasifikasi atas pengaduan yang di terima serta mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan sebagai pelapor atau paling lambat 7 hari kerja sejak pengaduan masyarakat diterima oleh satuan/unit kerja.
- c. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja paling lama 30 hari sejak pengaduan diterima. Satuan/unit kerja harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima layanan selaku pelapor.

B. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN MEDIA YANG DIGUNAKAN

Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan, dilayani melalui beberapa media, berikut adalah jumlah pengaduan masyarakat berdasarkan media yang digunakan :

- 1) Pengaduan secara langsung (tatap muka) = 23 (Dua Puluh Tiga)
- 2) Pengaduan Secara Tidak Langsung = Nihil
- 3) Pengaduan Secara Elektronik = 1 (Satu)

BAB IV

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat secara profesional merupakan bagian dari komitmen peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain menjadi bahan evaluasi dalam rangka perbaikan pelayanan melalui terobosan-terobosan baru, Laporan Pengaduan Masyarakat ini juga merupakan wujud akuntabilitas, transparansi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan.

Kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi data, penyajian penulisan laporan, maupun dalam bentuk kontribusi lain, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

KEPALA DPMPTSP,



AGUNG SETIAWAN, S.STP., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19790920 199810 1 001

Lampiran :

FORMULASI

INDIKATOR PENURUNAN PENGADUAN MASYARAKAT

1.
$$\frac{\text{JUMLAH PENGADUAN TAHUN INI} - \text{JUMLAH PENGADUAN TAHUN LALU}}{\text{JUMLAH PENGADUAN TAHUN LALU}} \times 100 \%$$

2.
$$\frac{\text{JUMLAH PENGADUAN YANG DISELESAIKAN}}{\text{JUMLAH PENGADUAN TAHUN INI}} \times 100 \%$$