



DPM-PTSP.
KOTA BANDA ACEH

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM-PTSP) KOTA BANDA ACEH
SEMESTER I TAHUN 2023**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH**

Mal Pelayanan Publik – Gedung Pasar Atjeh Baru Lt.3
Jalan Diponegoro – Banda Aceh

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM-PTSP) KOTA BANDA ACEH SEMESTER I TAHUN 2023**

I. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat adalah keluhan, ungkapan perasaan, sumbang pikiran, gagasan atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat berkaitan dengan Perizinan dan Non Perizinan. Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi Penerimaan, Pencatatan Penelaahan, Konfirmasi, Klarifikasi, Penyaluran Tindak Lanjut, Pengarsipan, Pemantauan dan Pelaporan.

Sehubungan dengan upaya meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh telah menyediakan sarana Helpdesk Pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat secara langsung, maupun tidak langsung melalui Email, Instagram, WhatsApp dan Kotak Pengaduan/Saran.

Masukan masyarakat berupa aduan, keluhan, saran dan lain-lain dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam memperbaiki pelayanan terhadap publik. Dengan diberikannya akses yang lebih luas kepada masyarakat maka peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan terbuka dalam memberikan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Untuk pengaduan masyarakat yang mengurus perizinan berusaha dan melibatkan pelaku usaha, telah disediakan layanan Helpdesk OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach). Layanan ini bertujuan untuk membantu para pelaku usaha yang ingin berinvestasi di Kota Banda Aceh yang dikelola oleh petugas Helpdesk OSS RBA Bidang Penanaman Modal DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

II. Maksud Dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2023 adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

Dengan adanya Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan ini diharapkan dapat memberikan evaluasi intern dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan

masyarakat tentang perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang lebih cepat dan tepat dalam rangka mendukung terwujudnya pelayanan publik yang cepat, transparan, pasti dan terjangkau.

III. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Pada Semester I tahun 2023 aduan masyarakat pada umumnya adalah tentang aplikasi sicantik. Pelanggan langsung mendatangi petugas Helpdesk Pengaduan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh untuk mereset akun sicantik, namun demikian ada juga yang menghubungi petugas menanyakan proses dan tahapan proses aplikasi sicantik. Banyaknya keluhan tentang aplikasi sicantik disebabkan oleh adanya perbaikan/maintenance system pada aplikasi sicantik yang dikelola oleh pusat. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Semester I tahun 2023 dilakukan tindak lanjut penanganan pengaduan sebagai berikut :

1. Meningkatkan koordinasi teknis dengan Tim Helpdesk Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) terkait maintenance yang dilakukan kemenkominfo terhadap aplikasi pelayanan perizinan nonberusaha sicantik.go.id
2. Publikasi dan sosialisasi secara tidak langsung terkait aplikasi pelayanan perizinan nonberusaha sicantik.go.id melalui berbagai macam jenis media.

IV. Penutup

Tindak lanjut penanganan pengaduan yang baik merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. Komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh sangat diharapkan tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai penerima layanan.

Upaya penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh adalah berkoordinasi dengan Tim Helpdesk Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) terhadap aplikasi sicantik.go.id dan mempublikasi serta sosialisasi aplikasi pelayanan perizinan nonberusaha sicantik.go.id melalui berbagai macam jenis media.

Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atas pelayanan DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

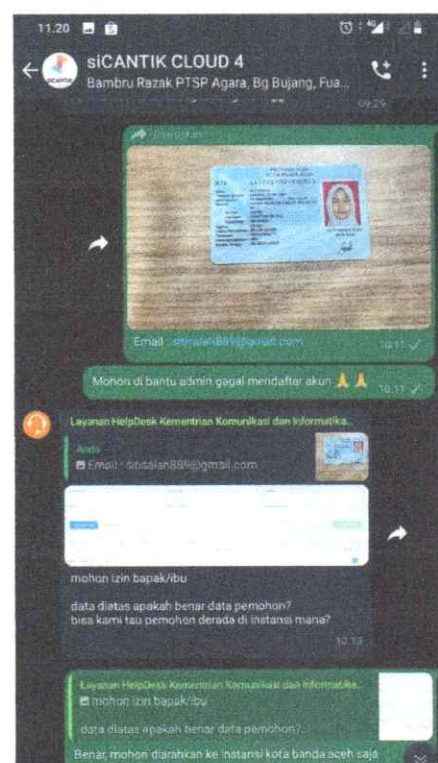
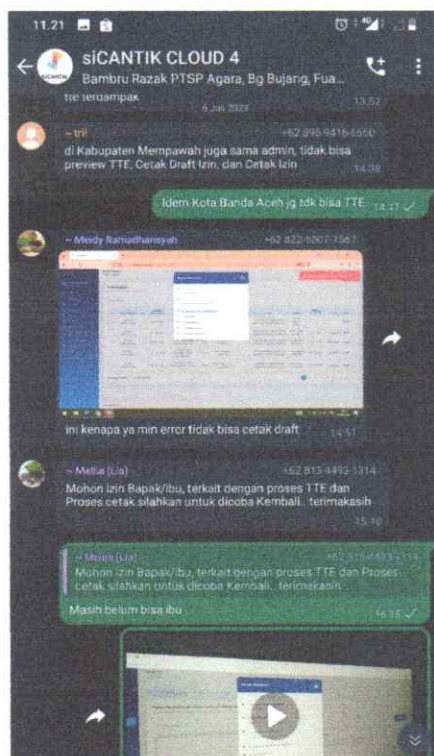
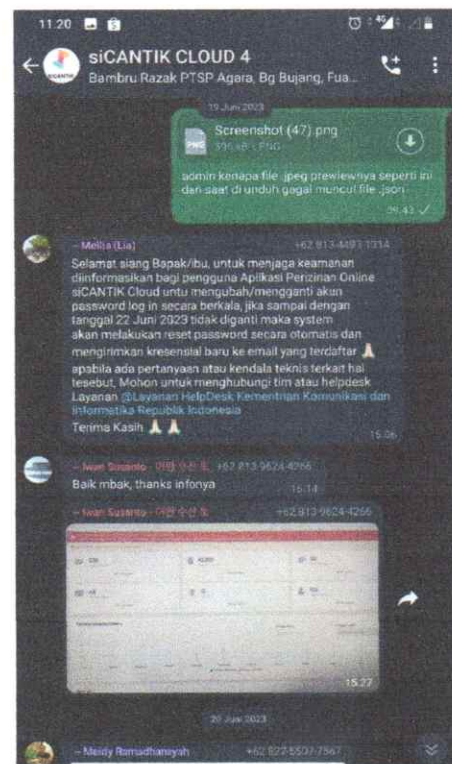
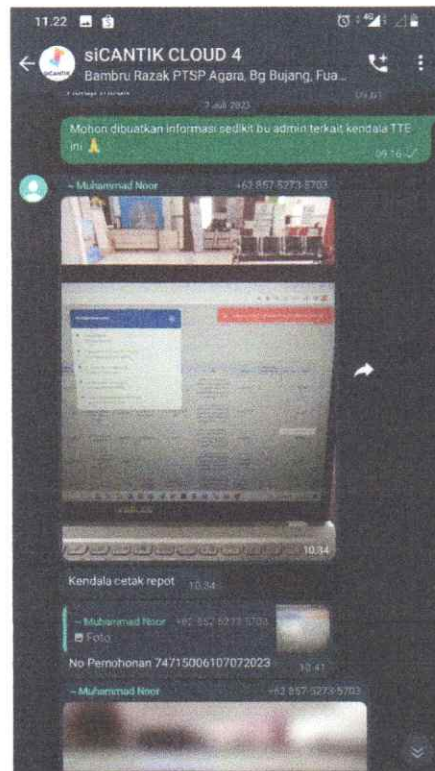


ANDRI, S.STP,M.SI

Pembina Utama Muda

NIP. 19840323 200212 1 002

Lampiran : Koordinasi dgn petugas *maintenance* sicantik di pusat



Lampiran : sosialisasoi sicantik pada pengguna layanan

