



ပိတောက်တို့ပျာပိတောက်တို့ပိတောက်

PEMERINTAH PROVINSI BALI

သီတော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်တော်

JALAN RAYA PUPUTAN NITI MANDALA (80235), TELEPON (0361) 243804

WEBSITE: www.dpmpstp.baliprov.go.id, Email: dpmpstp@baliprov.go.id

Bali, 03 Oktober 2022

Kepada

Yth. Inspektur Daerah Provinsi Bali

di-

Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.30.045.2/6433/PENGADUAN/DPMPTSP

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022	1 Eksemplar	Disampaikan untuk ditindaklanjuti

Ditandatangani secara elektronik oleh :

KEPALA DINAS
Anak Agung Ngurah Oka Sutha Diana
 NIP. 19631022 199108 1 001



Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TRIWULAN III
TAHUN 2022**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI BALI**



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

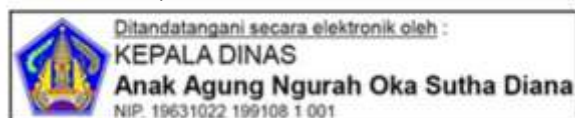
KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Triwulan III Tahun 2022 dapat diselesaikan dengan lancar. Pelayanan Publik aparatur pemerintah sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan pelayanan pengaduan secara digital melalui laman web www.lapor.go.id. Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Triwulan III Tahun 2022.

Demikian, terimakasih.

Bali, 03 Oktober 2022



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. PENDAHULUAN

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan, diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan.

Ada 2 (dua) aspek yang terdapat pada pengelolaan pengaduan yakni aspek kepentingan Penyelenggara (*Service Provider*) dan aspek Kepentingan Penerima Layanan (*Customers*). Dari Aspek Kepentingan Penyelenggara, Pengelolaan Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik.

Sebaliknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan atau masyarakat merupakan sarana untuk menyampaikan pengaduan atau permasalahan yang dihadapi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan solusi pemecahan masalah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali sebagai Lembaga Pelayanan Publik terus berusaha untuk menciptakan kualitas sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Adapun maksud dari Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk memberikan kepastian pengaduan dari masyarakat dapat diselesaikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk:

- a. Dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara cepat, tepat dan tuntas
- b. Memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

III. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali adalah terkait dengan:

1. Waktu penyelesaian
2. Mekanisme dan prosedur
3. Penyajian Informasi
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
5. Tarif/ biaya
6. Keluhan terkait sarana dan prasarana
7. Kendala teknis dalam proses layanan secara dalam jaringan (daring) dan pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

IV. SARANA PENGADUAN

Sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, ketidakpuasan dan informasi masyarakat adalah melalui:

1. Telpon : (0361) 243804
2. Email : dpmptsp@baliprov.go.id
3. Website : dpmptsp.baliprov.go.id
4. Website : www.lapor.go.id

V. PELAKSANAAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali pada Triwulan III Tahun 2022, dilaksanakan oleh Tim sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali Nomor : 173 Tahun 2022 tanggal 4 Januari 2022 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali Tahun 2022.

VI. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

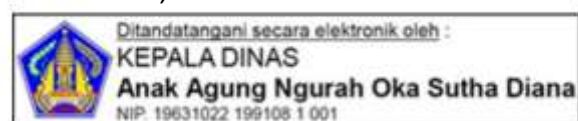
Untuk Triwulan III Tahun 2022, terdapat 2 (dua) pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan Triwulan III.

VII. PENUTUP

Untuk mengatasi permasalahan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali telah ditetapkan Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Bali Nomor 807 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Bali, menyediakan layanan konsultasi secara digital bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/ informasi mengenai proses pengurusan izin.

Demikian, terimakasih.

Bali, 03 Oktober 2022



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

MAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI BALI
REKAPITULASI PENGADUAN
TRIWULAN III
TAHUN 2022

NO	BULAN	IDENTITAS	BENTUK PENGADUAN	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	JUMLAH	KET
1.	Juli	Anonim	www.lapor.go.id	<p>Mohon informasinya untuk pengajuan surat tanda pendaftaran yayasan di aplikasi e-perizinan provinsi bali dengan persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan yang diajukan kepada gubernur bali 2. Surat pernyataan yang menyatakan tidak menyimpang dari akta pendirian, anggaran dasar, program kerja dalam pelaksanaan kegiatan 3. Surat pernyataan keabsahan dokumen <p>Apakah seluruh surat tersebut formatnya bebas?? Jika ada formatnya, dimohon untuk mengirimkan bentuk formatnya. Terimakasih</p>	<p>Selamat pagi sdr, Berikut kami kirimkan file yang sdr minta terkait yayasan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keabsahan dokumen.pdf 2. permohonan STP Yayasan.pdf 3. surat pernyataan tidak menyimpang dari tujuan.pdf- 	2 Hari Kerja	1	Selesai
2.	Agustus	-	-	-	-	-	-	NIHIL
3.	September	Anonim	www.lapor.go.id	<p>mohon maaf sebelumnya, mohon dibantu mengenai verifikasi ijin k3 saya mengenai bejana tekan, karna sudah dari tanggal 12 September malam setatus persetujuan persyaratan sudah disetujui, namun sampai tanggal 15 September ijin belum terbit dari dpmptsp provinsi, mohon dibantu mengenai verifikasi ini bapak/ibu terima kasih</p>	<p>terkait kendala permohonan k3 pada e perizinan mohon mengikuti catatan perbaikan atau kendala kekurangan persyaratan di aplikasi e perizinan terima kasih. sukses untuk usaha anda, Mohon menghubungi nomor hp 081246772939 (Petugas yang menangani) terkait izin anda Terimakasih, sukses selalu</p>	4 Hari Kerja	1	Selesai

Bali, 03 Oktober 2022

Ketua Tim Koordinasi Pengelolaan
Pengaduan



Drh. I Made Candra

Pembina Tk. I

NIP. 19650218 199403 1 004



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE