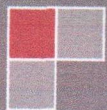


**LAPORAN
PENGELOLAAN
PENGADUAN DAN
KONSULTASI**

TAHUN 2023

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

KABUPATEN LUWU TIMUR



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat Tahun 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur ini dapat diselesaikan dengan baik.

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri kedepannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur sebagai instansi yang berhubungan dengan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakan.

Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur ini merupakan tolak ukur pengawasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan, olehnya itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk

peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Demikian, semoga dokumen laporan Pengelolaan Pengaduan dan konsultasi Masyarakat Tahun 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua. Amin.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan dan kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Dewasa ini masyarakat dan para pemangku kepentingan sebagai penerima pelayanan lebih sadar akan hak-haknya. Mereka menuntut pelayanan disektor pemerintah sama kualitasnya dengan pelayanan yang biasa diterima dari sektor bisnis yaitu pelayanan yang prima.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sejalan dengan hal tersebut maka dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan, menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik maka disetiap unit penyelenggaraan pelayanan publik harus dibentuk pengelola pengaduan masyarakat.

Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Pasal 15 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah menyebutkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP salah satunya terkait pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat ini dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Olehnya dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur akan menyelenggarakan pelayanan pengaduan dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan

Penyusunan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik perizinan disusun dengan maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan kepada masyarakat.
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan.
3. Penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
4. Membangun sistem Pengelolaan Pengaduan secara integrasi
5. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Sasaran

1. terselesaikannya pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan non perizinan.

1.4 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPSTSP Kabupaten Luwu Timur adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

BAB II

SARANA, KRITERIA, KLASIFIKASI PENGADUAN DAN MEKANISME PENGADUAN

2.1 Sarana

Sarana dan prasarana pendukung yang digunakan dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur adalah :

1. Ruang pengelolaan Pengaduan
2. Komputer/Laptop
3. Formulir Pengaduan
4. Buku Register Pengaduan
5. Kotak Pengaduan
6. Telepon kantor/Handpone.

2.2 Kriteria

Kriteria pengaduan masyarakat yang disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur meliputi :

1. Obyektif, tidak bersifat fitnah
2. Bersifat konstruktif
3. Menginformasikan adanya indikasi pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan aparatur.
4. Sumbang saran terhadap penyelenggara pelayanan.
5. Dituukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur atau Perangkat Daerah teknis terkait
6. Belum pernah diproses untuk disalurkan.

2.3 Klasifikasi Pengaduan

Klasifikasi pengaduan masyarakat di DPMPPTSP Kabupaten Luwu Timur sebagai berikut :

1. Pengaduan Ringan

Pengaduan Ringan adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan bisa ditangani dan diselesaikan langsung oleh petugas di loket pengaduan

2. Pengaduan Sedang

Pengaduan Sedang adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi atau teknis yang harus ditangani dan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan yang telah terbentuk, atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang diberikan di loket pengaduan (Pengaduan Ringan)

3. Pengaduan Berat

Pengaduan Berat adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan teknis yang dalam penanganannya harus melibatkan pihak terkait di luar kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang telah diberikan oleh Tim Penanganan Pengaduan (Pengaduan Sedang).

2.4 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPPTSP Kabupaten Luwu Timur dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Pengaduan secara langsung kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan melalui loket Pengaduan;
2. Pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara, yaitu melalui:
 - a. kotak Pengaduan;

- b. surat;
 - c. teknologi informasi, seperti : Aplikasi SP4N-LAPOR, telepon, website, email, layanan pesan singkat (SMS), Whatsapp, Facebook, Instagram atau jejaring sosial dan sejenisnya.
3. Prosedur penerimaan Pengaduan secara langsung kepada penyelenggara, meliputi:
- a. Pengelola menerima pengadu ditempat penyelenggara;
 - b. Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
 - c. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan, maka berkas pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
 - d. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
 - e. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut
4. Prosedur Penerimaan pengaduan secara tidak langsung kepada penyelenggara, sebagai berikut:
- a. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan;
 - b. Apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;
 - c. Jia pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;

Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima.

- d. Pengelola pengaduan memberikan bukti penerimaan pengaduan kepada pengadu apabila pengaduan dilakukan di Loker Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan; dan
- e. Penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

5. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik, meliputi:

- a. Penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;
- b. Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan;
- c. Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara;
- d. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan;
- e. Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan status penyelesaian pengaduannya; dan
- f. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan

BAB III

PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN & KONSULTASI

3.1 Ruang Lingkup

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat sangat pro-aktif dalam menerima berbagai aduan yang berkaitan dengan masukan, kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan yang disediakan.

Dalam proses penyelesaian pengaduan selalu dilakukan koordinasi dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3.2 Hasil Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan Masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan pertimbangan terhadap pelapor/pengadu dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor/pengadu berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

Mulai tanggal 1 Januari s.d 30 Desember 2023 pengelola pengaduan DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur telah menerima pengaduan sebanyak 8 permasalahan dengan status penanganan pengaduan perizinan sebagai berikut:

Tabel 1: Status Penanganan Pengaduan Perizinan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	8	100%
2.	Proses	0	0%
JUMLAH		8	100%

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPSTSP per saluran dari Januari s.d Desember 2023 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini:

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Instruksi Pimpinan	0
2.	Korespondensi/Surat Menyurat	7
3.	Formulir Pengaduan	0
4.	Website	0
5.	E-mail Kantor	0
6.	Instagram	0
7.	Telepon Kantor / Whatsapp	0
8.	Situs Media Online	1
9.	Aplikasi SP4N-LAPOR	0
JUMLAH		8

KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN
JANUARI s.d DESEMBER 2023

NO	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	HASIL TINDAK LANJUT	TANGGAPAN PENGADU
1.	Pengaduan Ringan	Kesalahan Pengetikan Nama di Surat Izin Tenaga Kesehatan (an. Presti Andriani, AMD.Kep)	21 Januari 2023	Meregistrasi pengaduan dari pemohon		Menerima Hasil Perbaikan
				Mencermati dan menelaah hal-hal yang diadukan oleh pemohon		
				Menganalisa penyebab		
				Melakukan pengecekan rekomendasi tim teknis	Terdapat kesalahan direkomendasi yang dikeluarkan tim teknis	
				melakukan koordinasi dengan tim teknis	Melakukan perbaikan Surat Izin Kesehatan dan menyerahkan ke pemohon	
2.	Pengaduan Sedang	Warga Desa Balai Kembang sangat menyoal kandang ayam (Tabloid SAR)	27 Maret 2023	Meregistrasi pengaduan dari pemohon		
				Mencermati dan menelaah hal-hal yang diadukan oleh pemohon		
				Menganalisa penyebab		
			28 Maret	Melakukan	Terjadi miss	

			2023	peninjauan lapangan bersama Tim, teknis dari DLH	komunikasi antara Pemerintahan Desa dan Kecamatan, sehingga kami tidak melanjutkan lagi pengaduan ini karena sudah bukan menjadi kewenangan kami.	
3.	Pengaduan Berat	Adanya aduan masyarakat terkait bau limbah Pabrik Kelapa Sawit PT. Teguh Wira Pratama (Camat Angkona)	06 Juni 2023	Meregistrasi pengaduan dari pemohon		Menerima hasil keputusan pertemuan
				Mencermati dan menelaah hal-hal yang diadukan oleh pemohon		
				Menganalisa penyebab		
			07 Juni 2023	Mengikuti Pertemuan di Kantor Desa Watangpanua	Menghasilkan beberapa kesepakatan antara lain : Akan dilakukan peninjauan lokasi mana yang perlu ditindaklanjuti oleh pihak perusahaan Pihak Perusahaan akan membuat plan sebagai tanda masuk kedalam perusahaan Pihak perusahaan akan melakukan upaya untuk mengurangi bau yang terdampak pada masyarakat sekitar pabrik.	
4.	Pengaduan Ringan	Kesalahan Pengetikan nama perusahaan di PKWT (an. Nurul,	22 Juni 2023	Meregistrasi pengaduan dari pemohon		
				Mencermati		

		PT. Nusa Konstruksi Enjiniring)		dan menelaah hal-hal yang diadukan oleh pemohon		
				Menganalisa penyebab		
				Melakukan pengecekan rekomendasi tim teknis	Terdapat kesalahan direkomendasi yang dikeluarkan tim teknis	
				melakukan koordinasi dengan tim teknis	Melakukan perbaikan PKWT dan menyerahkan ke pemohon	Menerima Hasil Perbaikan
5.	Pengaduan Ringan	Kesalahan pencantuman gelar pada Surat Izin Kesehatan (an. Yulia, A.Md.Keb)	20 Juli 2023	Meregistrasi pengaduan dari pemohon		
				Mencermati dan menelaah hal-hal yang diadukan oleh pemohon		
				Menganalisa penyebab		
				Melakukan pengecekan rekomendasi tim teknis	Rekomendasi Tim teknis sudah benar.	
				melakukan perbaikan	menyerahkan ke pemohon	Menerima Hasil Perbaikan
6.	Pengaduan Ringan	Kesalahan pengetikan praktek kerja (SIK) an. Aisya Ikmal,	23 Agustus 2023	Meregistrasi pengaduan dari pemohon		
				Mencermati		

		A.Md.KG		dan menelaah hal-hal yang diadukan oleh pemohon		
				Menganalisa penyebab		
				Melakukan pengecekan rekomendasi tim teknis	Rekomendasi Tim teknis sudah benar.	
				Melakukan perbaikan	menyerahkan ke pemohon	Menerima Hasil Perbaikan
7.	Pengaduan Ringan	Kesalahan pengetikan Nama (SIK-P) an. Heristan Sappu Pana, S.Kep,Ns	26 September 2023	Meregistrasi pengaduan dari pemohon		
				Mencermati dan menelaah hal-hal yang diadukan oleh pemohon		
				Menganalisa penyebab		
				Melakukan pengecekan rekomendasi tim teknis	Rekomendasi Tim teknis sudah benar.	
				Melakukan perbaikan	menyerahkan ke pemohon	Menerima Hasil Perbaikan
8.	Pengaduan Ringan	Kesalahan pengetikan titel pada nama (SIK-B) an. Risnah, S.Si.T	29 September 2023	Meregistrasi pengaduan dari pemohon		
				Mencermati dan menelaah		

				hal-hal yang diadukan oleh pemohon		
				Menganalisa penyebab		
				Melakukan pengecekan rekomendasi tim teknis	Terdapat kesalahan direkomendasi yang dikeluarkan tim teknis	
				melakukan koordinasi dengan tim teknis	Melakukan perbaikan PKWT dan menyerahkan ke pemohon	Menerima Hasil Perbaikan

3.3 Hasil Pengelolaan Konsultasi

Adapun konsultasi masyarakat di DPMPSTP Kabupaten Luwu Timur pada Tahun 2023, baik melalui Whatsapp maupun datang langsung ke Kantor DPMPSTP, antara lain :

NO	TANGGAL KONSULTASI	NAMA	URAIAN KONSULTASI	TINDAK LANJUT	TANGGAPAN PENANYA
1.	03 Januari 2023	Bakri Rasyid	Tata cara dan persyaratan rencana pembuatan izin untuk usaha depot air isi ulang.	Dibuatkan NIB dan untuk sertifikasi standar selanjutnya akan berproses di Tim Teknis untuk mendapatkan persetujuan di OSS	Puas dengan informasi dan pelayanan yang diperoleh.
2.	09 Januari 2023	I kadek Hengky	Klasifikasi usaha dibidang pertanian yang akan dibuatkan perizinan	Dibuatkan NIB berdasarkan jenis usaha jual beli alat dan kebutuhan pertanian	Berterima kasih atas pelayanan pembuatan NIB
3.	10 Januari 2023	Fadila	Rencana pembuatan usaha katering	Dibuatkan NIB dan untuk sertifikasi standar selanjutnya menunggu persetujuan Teknis terkait	Puas
4.	16 Januari 2023	Halijah Mahmud	Konsultasi persyaratan pembuatan NIB untuk Kantin PKK	Dibuatkan NIB karena telah tersedia dalam aplikasi OSS dan	Mengucapkan terima kasih atas pelayanan yang diberikan.

				untuk sertifikasi standar selanjutnya menunggu persetujuan Teknis terkait	
5.	17 Januari 2023	Hasnah, S.Kep. NS.	Konsultasi pembuatan NIB untuk sarana kesehatan milik pemerintah	Dibuatkan NIB karena telah tersedia dalam aplikasi OSS dan untuk sertifikasi standar selanjutnya menunggu persetujuan Teknis terkait	Berterima kasih atas info dan layanan yang diterima
6.	02 Februari 2023	Hamsari	Konsultasi tentang perizinan untuk usaha penjualan ikan	Dibuatkan NIB	Puas
7.	06 Februari 2023	Andi Karman	Konsultasi tentang perizinan usaha dalam pendidikan dalam bentuk badan hukum yayasan	Dibuatkan NIB dan untuk izin selanjutnya menunggu persetujuan Tim Teknis terkait	Mengucapkan terima kasih
8.	24 Februari 2023	Denia Agustini	Konsultasi perizinan untuk usaha furniture	Dibuatkan NIB	Berterima kasih
9.	03 Maret 2023	Lukman	Konsultasi perizinan usaha pembibitan	Dibuatkan NIB dan untuk sertifikasi standar selanjutnya akan berproses di Tim Teknis untuk mendapatkan persetujuan di OSS	Berterima kasih atas info dan layanan yang diterima
10.	06 Maret 2023	Leni	Konsultasi Izin Operasioanal Pendidikan TK Filadelfia	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Puas atas tata cara yang disampaikan
11.	31 Maret 2023	Asniati, S.Pd	Konsultasi izin Operasioanal Pendidikan TK Harapan Bunda	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Berterima kasih atas pelayanan yang diberikan.
12.	03 April 2023	Ernawati	Konsultasi izin Operasional Kesehatan	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang	Puas

				diperlukan	
13.	28 April 2023	Andi Nursamsiah	Konsultasi permohonan izin operasional pendidikan LKP HRD Kampung Inggris	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Sangat bersyukur atas pelayanan yang diberikan
14.	05 Mei 2023	Ni Luh Gede Sumardani	Konsultasi izin Operasional UPTD PKM Tomoni Timur	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Puas
15.	27 Juli 2023	Rahmad Saputra, S.H	Konsultasi izin Operasional Pendidikan SMP Islam Terpadu Wahda	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Puas dengan pelayanan yang telah didapatkan
16.	07 Agustus 2023	Hasna, S.Pd	Konsultasi tata tcara perizinan operasional untuk TK. Pertiwi Matano.	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Menerima penjelasan prosedur dan segera melengkapi berkas yang dibutuhkan
17.	21 Agustus 2023	Heriani, S.Pd	Konsultasi tata cara perizinan operasional pendidikan untuk PAUD Harapan Nuha	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Menerima daftar persyaratan dan segera melengkapinya.
18.	23 Agustus 2023	Wahyu Wahab, S.Pd	Konsultasi tata cara perizinan operasional pendidikan untuk SMP Islam Uswatun Hasanah	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Mengucapkan terima kasih atas segala pelayanan yang telah diperoleh.
19.	25 Agustus 2023	Mawar, S.Pd	Konsultasi tata cara perizinan operasional pendidikan untuk TK Aisyiah Tampinna	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Segara melengkapi berkas yang diperlukan.
20.	05 September 2023	Nasmasriati	Konsultasi persyaratan pembuatan izin Klinik Pratama Carya Caritas	Dijelaskan standar prosedur dan diberikan daftar persyaratan yang diperlukan	Sangat berterima kasih atas bantuan yang diterima
21.	11 September	Sukmawati	Konsultasi	Dijelaskan standar	Melengkapi

	2023	Sulaiman	persyaratan pembuatan izin Klinik Utama Kharisma Medika	prosedur dan daftar persyaratan yang diperlukan	segala kekurangan yang diperlukan.
22.	26 September 2023	Herni, A.md	Konsultasi izin Operasioanal Pendidikan Playgroup Karya mufidah	Dijelaskan standar prosedur dan daftar persyaratan yang diperlukan	Berterima kasih atas pelayanan yang diberikan.
23.	05 Oktober 2023	Mariana, S.Pd	Konsultasi izin Operasioanal Pendidikan PAUD Nurul Ilmi Rante Anging	Dijelaskan standar prosedur dan daftar persyaratan yang diperlukan	Sangat puas dengan layanan yang diterima
24.	13 November 2023	dr. Jihan Asma putri, S.Ked	Konsultasi Izin SIP Dokter di Klinik Global Assistance And Healthcare	Dijelaskan standar prosedur dan daftar persyaratan yang diperlukan	Bersyukur karena telah mengetahui prosedur pembuatan SIP
25.	24 November 2023	Trie Apriliyanti	Konsultasi Izin Operasional Yoko Obat 174 Sorowako	Dijelaskan standar prosedur dan daftar persyaratan yang diperlukan	Berterima kasih atas pelayanan yang diberikan.
26.	13 Desember 2023	Mardiansyah, S.Ft., Ftr	Konsultasi Izin Fisioterapis pada Physiocenter Malili	Dijelaskan standar prosedur dan daftar persyaratan yang diperlukan	Melengkapi berkas yang dibutuhkan.
27.	19 Desember 2023	dr. Bunga Asia	Konsultasi Izin SIP Dokter Estetika di Klinik	Dijelaskan standar prosedur dan daftar persyaratan yang diperlukan	Berterima kasih karena telah mengetahui prosedur.
28.	27 Desember 2023	Apt. Rifouddin Baso, S. Far	Konsultasi Izin Operasional Apotek Salsabila Tomoni	Dijelaskan standar prosedur dan daftar persyaratan yang diperlukan	Mengucapkan terima kasih atas informasi yang disampaikan

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penanganan Pengaduan dan konsultasi Perizinan ini ditangani oleh Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur beserta Tim Teknis terkait.

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan dari Januari s.d Desember 2023 sebanyak 8 permasalahan dengan status permasalahan selesai. Adapun 6 (Enam) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti langsung oleh DPMPTSP, dan sebanyak 2 (dua) pengaduan yang menjadi kewenangan tim teknis lain yang telah disalurkan ke Instansi terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

Sedangkan untuk penanganan konsultasi sebanyak 28 (dua puluh delapan) konsultasi.

4.2 Saran

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar bidang, DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur dan juga dengan dinas terkait selaku tim teknis. Selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan ke masyarakat ataupun pelaku usaha agar usaha atau kegiatan yang dilakukan setiap warga masyarakat sudah dilengkapi izin.

Malili, 08 Januari 2024
Mengetahui,
KEPALA DPMPTSP
KABUPATEN LUWU TIMUR

ANDI HABIL UNRU SE
NIP. 19641231 198703 1 208