

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting sebagai kegiatan penting yang harus dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang efektif, efisien, tepat waktu, tepat sasaran, akuntabel, guna memenuhi rasa keadilan bagi masyarakat dan dunia usaha.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang Penanaman Modal yang terdiri dari pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima bulan Januari 2019 telah dilaksanakan dengan baik yang dapat dilihat dengan makin meningkatnya jumlah layanan perizinan yang diselenggarakan maupun jumlah perizinan yang telah diterbitkan. Namun disisi lain dalam hal pemberian layanan perizinan dan non perizinan tidak semua masyarakat merasa puas dengan bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur baik sebelum izin diterbitkan maupun setelah izin diterbitkan sehingga untuk memenuhi unsur kepuasan masyarakat aparatur senantiasa dituntut memaksimalkan kualitas pelayanan dari segala sisi agar masyarakat penerima layanan merasa puas terhadap segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh setiap aparatur Pemerintah sebagaimana yang diharapkan.

Selain itu, untuk menampung dan menindaklanjuti semua bentuk aspirasi masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima telah menyediakan sarana pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat disalurkan melalui sarana pengaduan yang tersedia yaitu, Kotak Saran dan Pengaduan, SMS Pengaduan, Telepon, Surat, IKM atau dapat langsung mendatangi petugas pada loket pengaduan untuk menyalurkan aspirasi atau pengaduan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan.

Data Pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan merupakan bentuk aspirasi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sejak tanggal 2 Januari s/d 31 Januari 2019 yang harus ditindaklanjuti guna memenuhi hak

masyarakat sebagai salah satu upaya mewujudkan “*Good Governance*” di lingkup Pemerintah Kota Bima.

Semua pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sejak tanggal 2 s/d 31 Januari 2019 yang masuk melalui sarana pengaduan yang tersedia telah ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkup DPMPTSP Kota Bima.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
8. Peraturan Walikota Bima Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
9. Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan.

1.3. Pengertian Umum

Dalam penyusunan laporan ini terdapat beberapa pengertian umum sebagai berikut :

1. **Pengaduan** adalah pemberitahuan yang dibuat secara lisan dan tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perzinan dan non perizinan.
2. **Pengguna Layanan** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha atau pihak yang memanfaatkan Layanan.
3. **Pengaduan Langsung** adalah pengaduan yang secara langsung disampaikan oleh pengguna layanan kepada penyelenggara layanan pengaduan.

4. **Pengaduan Tidak langsung** adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, SMS Pengaduan dan fasilitas pengaduan lainnya.
5. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. **Unsur Kepuasan Masyarakat** adalah masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
7. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang – undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. **Unit Penanganan Pengaduan** adalah unit kerja yang dibentuk untuk melaksanakan penanganan pengaduan pada DPMPTS Kota Bima.
9. **Pemberi layanan publik** adalah pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
10. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Aparatur.
12. **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian layanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Layanan Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebagai unit penyelenggara Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan dimaksudkan untuk :

1. Untuk menampung aspirasi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengukur sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai prima layanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam perbaikan mutu pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.

Adapun tujuan dilaksanakannya layanan pengaduan masyarakat adalah untuk menindaklanjuti pengaduan sekaligus solusi terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat (pengadu) agar penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat berjalan dengan tertib, lancar, efektif dan efisien serta memenuhi unsur kepuasan masyarakat.

1.5. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara publik.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelayanan sebagaimana harapan masyarakat.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Adanya penataan sistem, sarana pendukung, mekanisme dan prosedur pelayanan serta pendanaan yang memadai sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, tepat guna dan berhasil guna.
5. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
6. Terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik dari setiap Aparatur Pemerintah khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penanganan pengaduan masyarakat adalah menindaklanjuti keluhan masyarakat terhadap semua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

1.7. Manfaat

Dengan tersedianya data Pengaduan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima secara periodik.
2. Tersedianya Data dan Informasi tentang pengaduan yang diperoleh dari hasil penanganan pengaduan, baik secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Adanya Data dan Informasi untuk bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja dan mutu pelayanan.
4. Sebagai sarana pengawasan dan bahan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non perizinan pada Unit Pelayanan Administrasi Perizinan.

BAB II

PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Gambaran Umum

Berdasarkan Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bima telah diberikan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan di bidang penanaman modal yaitu pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan di lingkup Pemerintah Kota Bima.

Untuk menjamin hak masyarakat selaku pengguna layanan sekaligus menampung segala aspirasi masyarakat terkait kegiatan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, maka melalui Bidang Informasi Pengaduan dan Pengembangan Pelayanan dilaksanakan Pelayanan pengaduan kepada masyarakat untuk menindaklanjuti aspirasi masyarakat.

Penanganan pengaduan pada tahun 2019 dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk menindaklanjuti semua pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana pengaduan yang tersedia baik pengaduan secara langsung maupun secara tidak langsung.

2.2. Jenis Pelayanan Pengaduan

Adapun jenis Pelayanan Pengaduan yang dilaksanakan, meliputi :

1. Pengaduan Langsung, adalah pengaduan adalah pengaduan yang secara langsung disampaikan oleh pengguna layanan kepada penyelenggara layanan pengaduan.
2. Pengaduan Tidak langsung adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, SMS Pengaduan dan fasilitas pengaduan lainnya.

2.3. Prosedur Pelayanan Pengaduan

1. Pengguna Jasa menyampaikan pengaduan/keluhan melalui : (Langsung, atau melalui sarana pengaduan yang tersedia seperti ; Telepon, SMS, Kotak Pengaduan) dengan menyertakan foto copy/scan identitas diri.
2. Petugas Loker Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.
3. Petugas Loker Pengaduan melakukan registrasi/entry data terhadap pengaduan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor pengaduan kepada Pengguna Jasa.
4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan analisa penyebab terjadinya pengaduan.

5. Tim Penanganan Pengaduan menetapkan tindakan pengaduan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.
6. Tim Penanganan Pengaduan memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai tindakan pengaduan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.
7. Tim Penanganan Pengaduan mengambil tindakan penyelesaian pengaduan. Pengguna Jasa dapat menyampaikan Pernyataan Puas/Tidak Puas baik secara lisan maupun tertulis atas hasil penyelesaian pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan.

*(Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan, maka Tim Penanganan Pengaduan akan menganalisa kembali penyebab pengaduan dan mengambil tindakan penyelesaian).

** (Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan maka kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat telah selesai dilaksanakan).

2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Pengaduan Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 2 (dua) hari kerja.
2. Pengaduan Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 7 (Tujuh) hari kerja.

2.5. Jumlah dan Jenis Pengaduan

1. Jumlah Pengaduan

Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dan diterima oleh Petugas Layanan Pengaduan pada DPMPTSP Kota Bima sejak tanggal 1 s/d 31 Januari 2019 yaitu sebanyak 3 (Tiga) pengadu.

2. Jenis Pengaduan

A. Pengaduan Langsung

Terkait Pengaduan Langsung, terhitung sejak tanggal 2 s/d 31 Januari 2019 belum ada pengaduan yang bersifat langsung yang disampaikan oleh masyarakat atau dunia usaha kepada Petugas Loker Pelayanan Pengaduan pada DPMPTSP Kota Bima.

B. Pengaduan Tidak Langsung

Pengaduan Tidak Langsung terhitung sejak tanggal 2 s/d 31 Januari 2019 telah disampaikan oleh 3 (Tiga) orang Pengadu kepada Petugas Loker Pelayanan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima dengan rincian pengaduan sebagai berikut :

1. Pengaduan terkait sengketa atas kepemilikan Hotel Dewi Sari dan keinginan warga untuk menutup Hotel Dewi Sari, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : Alwi
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : Jln. Gatot Subroto BTN Sadia Kel. Sadia Kec. Mpunda Kota Bima
- No. Telp./HP : 082 290 152 230
- Tgl. Pengaduan : 22 Januari 2019
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :

1. Perkara Penggugat dari ahli waris telah memenangkan perkara di PTUN Mataram, yaitu 2 sertifikat dari 3 sertifikat Hotel Dewi Sari dan 1 sertifikat dimenangkan oleh H.Yusuf yaitu seluas 80 M².
 2. Dengan dimenangkan oleh Hotel Dewi Sari 2 sertifikat (450 M²) dan telah sepakat dengan H. Yusuf bersama RW dan Masyarakat Kelurahan Dara bahwa Hotel Dewi Sari ditutup.
2. Pengaduan terkait peninjauan kembali izin Hotel Dewi Sari dan keberatan warga atas aktivitas hotel yang dekat dengan kemaksiatan, dengan data pengaduan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : H. Yusuf
 - Pekerjaan : Wiraswasta
 - Alamat Pemohon : RT. 005 RW. 002 Kel. Dara Kec. Rasanae Barat Kota Bima
 - No. Telp./HP : 085 337 844 463
 - Tgl. Pengaduan : 28 Januari 2019
 - Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :
 1. Mengajukan peninjauan kembali atas izin Hotel Dewi Sari karena dikelola oleh Pihak yang tidak memiliki hak atas hotel tersebut.
 2. Masyarakat Kelurahan Dara Kec. Rasanae Barat Kota Bima sangat resah dengan adanya aktivitas di Hotel Dewi Sari yang sehari – hari selalu dekat dengan kemaksiatan.
3. Pengaduan pemohon izin terkait keterlambatan atas proses pengurusan izin “Bima Water”, dengan data pengaduan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : Supriyadi
 - Pekerjaan : Wiraswasta
 - Alamat Pemohon : Jln. Gatot Subroto BTN Sadia Kel. Sadia Kec. Mpunda Kota Bima
 - No. Telp./HP : 082 122 552 988
 - Tgl. Pengaduan : 31 Januari 2019
 - Isi Pengaduan : Saya atas nama Pemilik “Bima Water” sedikit kecewa atas keterlambatan pembuatan Surat Izin usaha, proses pembuatannya terlalu lama.

2.6. Jangka Waktu Penanganan Pengaduan

Dalam hal menindaklanjuti pengaduan yang masuk, terhitung sejak permohonan disampaikan dengan persyaratan lengkap oleh pengguna jasa/pengadu telah ditetapkan jangka waktu untuk menindaklanjuti pengaduan, sebagai berikut :

1. Pengaduan Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 2 (Dua) hari kerja.
2. Pengaduan Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 7 (Tujuh) hari kerja.

2.7 Jadwal Penanganan Pengaduan

Rekapitulasi Jadwal Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada DPMPSTSP Kota Bima periode 2 Januari s/d 31 Januari 2019 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.7. Jadwal Penanganan Pengaduan Masyarakat Periode 2 Januari s/d 31 Januari 2019.

NO	HARI/TGL. PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENGUMPULAN DATA	PEMBAHASAN HASIL	TINDAK LANJUT
1	Selasa, 22-01-2019	Tidak Langsung	Rabu, 23-01-2019	Kamis, 24-01-2019	Jum'at, 25-01-2019
2	Senin, 28-01-2019	Tidak Langsung	Selasa, 26-01-2019	Rabu, 30-01-2019	Kamis, 31-01-2019
3	Kamis, 31-01-2019	Tidak Langsung	Jum'at, 01-02-2019	Senin, 04-02-2019	Rabu, 06-02-2019

BAB III
ANALISA PENGADUAN MASYARAKAT

3.1. Hasil Analisa

Berdasarkan data pengaduan yang telah dihimpun melalui petugas Loker Pengaduan sejak tanggal 2 Januari s/d 31 Januari 2019, Tim Penanganan Pengaduan telah melakukan pengumpulan data di lapangan berdasarkan laporan pengaduan yang masuk, sebagai berikut :

1. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak Alwi, pada hari Selasa, 22 Januari 2019 terkait sengketa atas kepemilikan Hotel Dewi Sari dan keinginan warga untuk menutup Hotel Dewi Sari yang berlokasi di Kelurahan Dara Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima. Adapun hasil analisa Tim Penanganan Pengaduan yang diperoleh di lapangan sebagai berikut :
 - a. Pada saat ini telah terjadi sengketa atas kepemilikan Hotel Dewi Sari yang terletak di RT. 019 RW. 06 Kel. Dara Kec. Rasanae Barat Kota Bima antara Penanggung Jawab lama dan Penanggung Jawab baru.
 - b. Nama pemilik izin sesuai yang tertera dalam izin usaha adalah H. Yusuf dan Izin Usaha Penyediaan Akomodasi Perhotelan (izin Operasional) Hotel Dewi Sari telah habis masa berlakunya sejak tanggal 12 Januari 2019.

Maka berdasarkan hasil analisa di atas bahwa telah terjadi sengketa atas kepemilikan Hotel Dewi Sari, sehingga dengan hal ini pemilik izin Hotel Dewi Sari (H. Yusuf) bersama warga menginginkan agar Hotel Dewi Sari ditutup.

2. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak H. Yusuf (Selaku Pemilik Izin Hotel Dewi Sari) pada hari Senin, 22 Januari 2019 terkait peninjauan kembali izin Hotel Dewi Sari dan keberatan warga atas aktivitas hotel yang dekat dengan kemaksiatan. Adapun hasil analisa berdasarkan data di lapangan, sebagai berikut :
 - a. Hotel Dewi Sari pada saat ini dikelola oleh pihak lain tanpa persetujuan H. Yusuf selaku Pemilik Izin Hotel Dewi Sari dan tanpa mengantongi Izin Usaha dari Pemerintah Kota Bima.
 - b. Nama pemilik izin Hotel Dewi Sari adalah H. Yusuf dan pemilik izin belum mengalihkan pengelolaan Hotel Dewi Sari kepada Pihak manapun.
 - c. Pada saat ini H. Yusuf selaku Pemilik izin Hotel Dewi Sari telah mengajukan permohonan peninjauan kembali atas perizinan Hotel Dewi Sari dan tanpa unsur paksaan telah menyerahkan semua dokumen asli perizinan Hotel Dewi Sari kepada DPMPTSP Kota Bima.

Maka berdasarkan hasil analisa di atas bahwa telah terjadi pengelolaan hotel secara ilegal oleh pihak lain tanpa persetujuan pemilik izin dan tanpa mengantongi izin resmi dari Pemerintah, sehingga dengan hal ini pemilik izin Hotel Dewi Sari (H. Yusuf) telah mengajukan permohonan peninjauan kembali atas izin Hotel Dewi Sari dan telah menyerahkan semua dokumen asli terkait perizinan hotel tersebut.

3. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak Supriyadi pada hari Kamis, 31 Januari 2019 terkait keterlambatan atas proses pengurusan izin “Bima Water”. Adapun hasil analisa data berdasarkan laporan yang disampaikan oleh pengadu sebagai berikut :
 - a. Depot Air Minum “Bima Water” terletak di kompleks Pasar Baru Penaraga Kel. Penaraga Kec. Raba Kota Bima dan sedang dalam tahap proses pengajuan izin usaha.
 - b. Proses Pengurusan Izin Depot Air Minum “Bima Water” telah melampaui batas SOP Pengurusan Izin yang terkendala oleh format baku (blangko surat izin) untuk penerbitan izin Depot Air Minum.

Berdasarkan hasil analisa bahwa pihak pengadu merasa keberatan atas keterlambatan proses pengurusan izin yang dilakukan oleh petugas loket yang disebabkan oleh ketidaksiapan petugas pada loket pelayanan dalam melayani pemohon.

3.2. Menetapkan Tindakan

1. Sesuai dengan hasil kesepakatan rapat pembahasan Tim Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan pada hari Selasa, 22 Januari 2019 berdasarkan pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Alwi terkait sengketa atas kepemilikan Hotel Dewi Sari dan keinginan warga untuk menutup Hotel Dewi Sari yang berlokasi di Kelurahan Dara Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima, maka telah ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil untuk penyelesaian pengaduan, sebagai berikut :
 - a. Tim Penanganan Pengaduan Memberikan arahan dan masukan kepada kedua belah pihak agar menyelesaikan permasalahan ini secara kekeluargaan dan mematuhi putusan lembaga hukum yang telah inkrah agar permasalahan segera terselesaikan.
 - b. Tim Penanganan Pengaduan Memberikan arahan dan masukan kepada masyarakat di Kelurahan Dara Kota Bima agar tidak melakukan hal – hal yang melanggar hukum yang dapat merugikan pihak lain.
2. Sesuai dengan hasil kesepakatan rapat pembahasan Tim Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan pada hari Senin, 28 Januari 2019 berdasarkan pengaduan yang disampaikan oleh Bapak H. Yusuf (Selaku Pemilik Izin Hotel Dewi Sari) terkait peninjauan kembali izin Hotel Dewi Sari dan keberatan warga atas aktivitas hotel yang dekat dengan kemaksiatan, maka telah ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil untuk penyelesaian pengaduan, sebagai berikut :
 - a. Sesuai Permohonan Pemilik Izin Hotel Dewi Sari An. H. Yusuf, tanggal 28 Januari 2019 tentang Peninjauan Kembali Izin Operasional Hotel Dewi Sari, maka DPMPTSP Kota Bima sudah tidak lagi melakukan perpanjangan atas izin usaha hotel tersebut.
 - b. Pengelolaan Hotel Dewi Sari yang dilakukan pihak lain saat ini dan status perizinan yang dimiliki penanggung jawab Hotel Dewi Sari saat ini telah melanggar ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sehingga Tim menyarankan agar kedua belah pihak segera menyelesaikan permasalahan ini secara kekeluargaan demi tertibnya kegiatan investasi.

3. Sesuai dengan hasil kesepakatan rapat pembahasan Tim Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan pada hari Kamis, 31 Januari 2019 berdasarkan pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Supriyadi pada hari Kamis, 31 Januari 2019 terkait keterlambatan atas proses pengurusan izin “Bima Water”, maka telah ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil untuk penyelesaian pengaduan, sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi Unit Terkait yang melayani proses penerbitan izin (Bidang Pelayanan & Perizinan DPMPTSP Kota Bima) terkait keterlambatan proses izin usaha dimaksud.
 - b. Memberikan masukan kepada petugas loket khususnya di bagian pelayanan perizinan agar mengikuti SOP Pelayanan Perizinan yang telah ditetapkan demi menjaga kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa layanan pada Instansi Pemerintah.
 - c. Telah memberikan penjelasan dan permohonan maaf kepada Pihak Pengadu terkait keterlambatan dalam proses penerbitan izin “Bima Water”.

3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon

Semua tindakan penanganan pengaduan baik Pengaduan Langsung maupun Pengaduan Tidak Langsung yang telah ditetapkan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait tindaklanjut pengaduan telah disampaikan kepada masing – masing Pengadu (Pengguna Jasa) sebagai informasi bagi pihak Pengadu sekaligus untuk mengetahui progres tindaklanjut penanganan pengaduan perkesebagai dapat mengetahui proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan guna menjamin proses penanganan pengaduan dapat berjalan dengan tertib dan lancar sebagaimana yang diharapkan bersama.

BAB IV

TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

4.1. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari 3 (Tiga) pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan pada DPMPTS Kota Bima pada bulan Januari 2019, semua telah ditindaklanjuti oleh Tim Pengangan Pengaduan Masyarakat dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP).

1. Tindak Lanjut Penanganan pengaduan masyarakat atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Alwi terkait sengketa atas kepemilikan Hotel Dewi Sari dan keinginan warga untuk menutup Hotel Dewi Sari yang berlokasi di Kelurahan Dara Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima, Tim Penanganan Pengaduan menindaklanjuti dengan mengambil langkah penyelesaian yaitu memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak yang bersengketa terkait kepemilikan Hotel Dewi Sari untuk menyelesaikan permasalahan ini secara kekeluargaan demi menjaga kondusifitas di tengah – masyarakat dan terkait dengan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima tidak memperpanjang izin usaha Hotel Dewi Sari sampai adanya kejelasan status kepemilikan tempat usaha dimaksud.
2. Tindak Lanjut Penanganan pengaduan masyarakat atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak H. Yusuf terkait penijauan kembali izin Hotel Dewi Sari dan keberatan warga atas aktivitas hotel yang dekat dengan kemaksiatan, Tim Penanganan Pengaduan menindaklanjuti dengan mengambil langkah penyelesaian yaitu dengan merekomendasikan agar Hotel Dewi Sari segera ditutup karena tidak mengantongi izin resmi dan telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Tindak Lanjut Penanganan pengaduan masyarakat atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Supriyadi terkait keterlambatan atas proses pengurusan izin “Bima Water” Tim Penanganan Pengaduan menindaklanjuti dengan mengambil langkah penyelesaian yaitu melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan & Perizinan DPMPTSP Kota Bima dan melalui Petugas Locket Pelayanan telah menyerahkan Izin Usaha Depot Air Minum “Bima Water” kepada Bapak Supriyadi selaku Penanggung Jawab Usaha sekaligus menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan proses pengurusan izin oleh Petugas Locket.

4.2. Hambatan Pelayanan Pengaduan

Dalam melaksanakan pelayanan pengaduan banyak hambatan yang mempengaruhi kualitas dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut :

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)
Kurangnya SDM dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan kepada masyarakat dapat menghambat kecepatan proses pelayanan.

2. Belum Meratanya Beban Pekerjaan Aparatur

Masih terdapat aparatur yang melaksanakan beberapa pekerjaan dalam waktu bersamaan sehingga berdampak pada lambatnya pelayanan kepada masyarakat.

3. Pemanfaatan Sarana Layanan Pengaduan Belum Maksimal

Sarana pengaduan yang tersedia belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat sehingga penyampaian pengaduan belum efektif sebagaimana yang diharapkan.

4.3. Rencana Perbaikan terhadap Pelayanan Pengaduan

Semua pengaduan yang masuk melalui Loker Pengaduan mulai tanggal 2 s/d 31 Januari 2019 melalui sarana pengaduan telah ditindaklanjuti dengan baik, disamping itu sebagai tindaklanjut dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang lebih baik khususnya terkait dengan pelayanan pengaduan DPMPTSP Kota Bima mengupayakan untuk melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan hal ini, antara lain :

1. Terhadap unsur **Persyaratan**, dilakukan penyederhanaan persyaratan untuk mempermudah masyarakat yang memanfaatkan layanan pengaduan.
2. Terhadap unsur **Prosedur Pelayanan**, dilakukan penyederhanaan prosedur pelayanan dengan mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga setiap pengguna jasa/pemohon dapat terlayani dengan baik.
3. Terhadap unsur **Waktu Pelayanan**, dapat dilakukan pengaturan waktu pelayanan sehingga pelayanan dapat lebih efektif dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan menempatkan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi sesuai dengan keahlian dan pengalaman yang dimiliki dalam pelayanan yang dapat dilakukan dengan mengutus petugas pelayanan mengikuti pelatihan peningkatan kualitas SDM melalui DIKLAT.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penanganan pengaduan yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sejak tanggal 2 s/d 31 Januari 2019, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang masuk melalui sarana pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sejak tanggal 2 s/d 31 Januari 2019 telah ditindaklanjuti dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP).
2. Setiap layanan pengaduan yang diberikan oleh Petugas Loker kepada Pengadu tidak dikenakan biaya layanan publik atau Rp. 0,- (Nol rupiah)
3. Standar Operasional dan Prosedur (SOP) pelayanan pengaduan telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
4. Semua pengaduan yang disampaikan oleh pengguna jasa telah ditindaklanjuti dengan baik sehingga telah memenuhi unsur kepuasan masyarakat.

Setiap pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk memenuhi hak masyarakat memperoleh layanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan bersama.

5.2. Rekomendasi

Untuk menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan pengurusan administrasi perizinan dan non perizinan yang berkualitas dengan memperhatikan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan, ada beberapa hal yang dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan perizinan harus terus dipertahankan dan perlu diberi apresiasi serta senantiasa berkomitmen agar selalu menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan akan lebih efektif dan efisien demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
2. Penanganan pengaduan hendaknya dilakukan sesuai ruang lingkup pengaduan yang telah ditetapkan agar penilaian terhadap penanganan pengaduan lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dalam mengukur perkembangan kinerja unit pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
3. Hasil penanganan pengaduan dapat dijadikan bahan acuan dalam mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan untuk menjaga agar iklim investasi di Kota Bima agar senantiasa kondusif.

4. Hasil penanganan penaduan masyarakat harus dapat dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja semua personil pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
5. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) semua aparatur pelayanan sehingga dapat mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.
6. Monitoring dan Evaluasi terhadap kegiatan investasi setelah izin diterbitkan harus dilakukan agar iklim investasi yang kondusif senantiasa terjaga di Wilayah Kota Bima.
7. Adapun rekomendasi berdasarkan saran dan masukan yang diperoleh dari pengguna layanan, sebagai berikut :
 - a. Petugas di loket pelayanan agar lebih profesional baik dalam hal memberikan pelayanan maupun terhadap penguasaan regulasi terhadap semua jenis layanan.
 - b. Dalam hal penandatanganan dokumen perizinan apabila pejabat yang menandatangani dokumen perizinan berhalangan atau berada di luar daerah melampaui SOP waktu pelayanan agar dapat ditunjuk pejabat lain untuk penandatanganan dokumen perizinan agar kegiatan pelayanan tidak terhambat.
 - c. Kemutakhiran dan ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses pelayanan perizinan, misalnya dengan menggunakan sistem pelayanan secara on-line sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat dapat mengetahui kepastian waktu untuk memperoleh dokumen perizinan.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi, evaluasi dan masukan bagi aparatur khususnya pada unit penyelenggara pelayanan publik, serta sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan ke arah peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa – masa yang akan datang.

Kota Bima, April 2019.

Kepala Dinas,

Drs. H. Syarifuddin, M.AP.
Pembina TK. I (IV/b)
NIP. 19621029 199403 1 002

Kota Bima, April 2019.

**Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK)
Bidang Informasi Pengaduan dan
Pengembangan Pelayanan DPMPTSP Kota Bima,**

Supriyanto, ST.

NIP. 19790401 200604 1 017