

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP


**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima melaksanakan pelayanan publik di bidang Penanaman Modal yang terdiri dari Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) selaku penyelenggara Layanan Publik senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Maka untuk mewujudkan hal di atas selain dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, juga harus dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan PTSP agar kualitas pelayanan publik yang lebih baik dapat tercapai secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan bentuk akselerasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Laporan Penanganan Pengaduan ini disusun berdasarkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan pengaduan yang masuk pada Triwulan I Tahun 2020. Kegiatan ini merupakan hal penting yang harus dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pada setiap unit penyelenggara layanan publik untuk menyerap aspirasi dan mendorong partisipasi masyarakat serta untuk memenuhi hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Akhirnya, kami sangat mengharapkan masukan dan kritikan dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Dengan laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat terhadap proses perbaikan mutu pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparaturnya pemerintah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa - masa yang akan datang.

Kota Bima, 1 April 2020.
Kepala Dinas,

Drs. H. Syarifuddin, M.AP.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19621029 199403 1 002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Pengertian Umum.....	2
1.4. Maksud dan Tujuan.....	3
1.5. Sasaran.....	4
1.6. Ruang Lingkup.....	4
1.7. Manfaat.....	4
BAB II. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	
2.1. Gambaran Umum.....	5
2.2. Jenis Pelayanan Pengaduan.....	5
2.3. Prosedur Pelayanan Pengaduan.....	5
2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan.....	6
2.5. Jumlah dan Jenis Pengaduan.....	6
2.6. Jadwal Penanganan Pengaduan.....	7
BAB III. ANALISA PENGADUAN MASYARAKAT	
3.1. Hasil Analisa.....	9
3.2. Menetapkan Tindakan.....	10
3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon.....	11
BAB IV. PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT	
4.1. Penyelesaian Pengaduan Masyarakat.....	12
4.2. Hambatan Pelayanan Pengaduan.....	13
4.3. Rencana Perbaikan Terhadap Pelayanan Pengaduan.....	14
BAB V. PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	15
5.2. Rekomendasi.....	15

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 kualitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen pelayanan 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 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 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 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 dilaksanakan oleh Tim Pengangan 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 melau : (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 Triwulan I Tahun 2020 yaitu sebanyak 3 (Tiga) pengaduan.

2. Jenis Pengaduan

A. Pengaduan Langsung

Dapat dijelaskan bahwa tidak ada Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh masyarakat atau dunia usaha kepada Petugas Loker Pelayanan Pengaduan pada DPMPTSP Kota Bima pada Triwulan I Tahun 2020.

B. Pengaduan Tidak Langsung

Terdapat 3 (Tiga) Pengaduan Tidak Langsung yang telah disampaikan oleh 3 (Tiga) orang Pengadu kepada Petugas Loker Pelayanan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima pada Triwulan I Tahun 2020, dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan terkait adanya keberatan pemohon atas penolakan oleh petugas loket terkait adanya keinginan pemohon untuk mengembangkan usaha dengan membuka pangkalan gas LPG, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : HAJRAH IBRAHIM
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : Jln. Tongkol Kel. Tanjung Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 6 Januari 2020
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :

Saya memiliki tempat usaha perdagangan sembako, kebutuhan rumah tangga dan lain – lain. Namun, saya ingin mengembangkan usaha dengan membuka Pangkalan Gas LPG 3 Kg Bersubsidi. Saya telah mengajukan permohonan kepada Dinas Perizinan Kota Bima untuk membuka pangkalan gas LPG 3 kg besubsidi tetapi permohonan kami ditolak. Atas hal ini saya selaku pengusaha merasa keberatan atas penolakan permohonan ini. Mohon ditindaklanjuti karena kami juga berhak untuk membuka Pangkalan Gas LPG 3 Kg.

2. Pengaduan terkait adanya penolakan oleh petugas loket terhadap permohonan untuk memperoleh Izin Pangkalan Gas LPG 3 Kg Bersubsidi terhadap pemohon izin, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : Sri Dewi
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : Kelurahan Santi Kecamatan Mpunda - Kota Bima
- No. Telp./HP : 082 147 404 316
- Tgl. Pengaduan : 13 Februari 2020
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :

1. Saya telah mengajukan permohonan untuk memperoleh Izin Pangkalan Gas LPG 3 Kg Bersubsidi. Namun, oleh petugas loket permohonan saya ditolak dengan alasan yang belum bisa saya pahami.
2. Apa saja persyaratan yang harus saya penuhi untuk pengurusan Izin Pangkalan Gas LPG 3 KG Bersubsidi.

3. Pengaduan terkait adanya keberatan pemohon terhadap persyaratan untuk memperoleh Izin Pangkalan Gas LPG 3 Kg, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : Faisyal
- Pekerjaan : Karyawan Honorer
- Alamat Pemohon : Lingkungan Lela RT.002 RW. 001 Kel. Jatiwangi - Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 4 Maret 2020
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :

Saya ingin mengajukan permohonan izin usaha pangkalan Gas LPG 3 Kg, namun terhambat oleh rumitnya persyaratan yang tercantum dalam formulir yaitu pada point 8 yang mengharuskan pemohon untuk “Memiliki Izin Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah” dan pada point 9 yang mengharuskan pemohon membuat “pernyataan bersedia menyiapkan 100 tabung LPG 3 Kg bermaterei 6.000,-. Hal ini tentunya sangat memberatkan bagi kami sebagai pengusaha mikro pemula. Untuk itu, kami meminta agar persyaratan untuk permohonan izin usaha LPG agar lebih dipermudah agar kami bisa memperoleh izin usaha tersebut.

2.7 Jadwal Penanganan Pengaduan

Jadwal Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima pada Triwulan I Tahun 2020 terdapat pada tabel berikut.

BAB III
ANALISA PENGADUAN MASYARAKAT

3.1. Hasil Analisa

Berdasarkan data yang telah dihimpun, Tim Penanganan Pengaduan telah melakukan analisa penyebab terjadinya pengaduan sebagai berikut :

1. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Ibu Hajrah Ibrahim, terkait adanya keberatan pemohon atas penolakan oleh petugas loket terkait adanya keinginan pemohon untuk mengembangkan usaha dengan membuka Pangkalan Gas LPG 3 Kg Bersubsidi. Adapun hasil analisa Tim Penanganan Pengaduan sebagai berikut :
 - a. Pemohon memiliki tempat usaha penjualan sembako dan telah memiliki izin usaha.
 - b. Pemohon telah mengajukan permohonan untuk memperoleh izin pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi namun ditolak oleh petugas loket.
 - c. Pemohon adalah Pengusaha yang belum memiliki izin pangkalan minyak tanah bersubsidi.

Sejak dikeluarkannya Surat Edaran Walikota Bima Nomor : 007/22/I/2019 tanggal 15 Januari 2019 tentang Mekanisme Penerbitan Izin Pangkalan LPG Tabung 3 Kg di Kota Bima maka pendistribusian minyak tanah bersubsidi di wilayah Kota Bima sudah tidak diperkenankan lagi dan telah dialihkan ke pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi. Bagi pemilik pangkalan minyak tanah bersubsidi diberikan kesempatan dan menjadi prioritas untuk pengalihan dari izin pangkalan minyak tanah bersubsidi ke Pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi.

Maka berdasarkan hasil analisa di atas bahwa Pemohon yang mengajukan permohonan izin untuk membuka Pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi belum memenuhi syarat untuk diberikan izin tersebut karena tidak memiliki pangkalan minyak tanah bersubsidi di wilayah Kota Bima sehingga untuk saat ini yang menjadi prioritas utama untuk memperoleh Izin Pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi adalah pemohon izin yang sebelumnya telah memiliki izin pangkalan minyak tanah bersubsidi.

2. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Ibu Sri Dewi, terkait adanya penolakan oleh petugas loket terhadap permohonan untuk memperoleh Izin Pangkalan LPG 3 kg bersubsidi. Adapun hasil analisa sebagai berikut :
 - a. Pemohon mengajukan perizinan pangkalan LPG 3 Kg namun petugas loket pelayanan perizinan menolak permohonan tersebut karena tidak sesuai ketentuan yang berlaku.
 - b. Pemohon belum memahami sepenuhnya terkait persyaratan untuk memperoleh izin pangkalan LPG 3 Kg Bersubsidi.

Maka berdasarkan hasil analisa di atas bahwa sesuai Surat Edaran Walikota Bima Nomor : 007/22/I/2019 tanggal 15 Januari 2019 tentang Mekanisme Penerbitan Izin Pangkalan LPG Tabung 3 Kg di Kota Bima pada point (2) dijelaskan bahwa, diberikan pengecualian untuk Kelurahan yang belum memiliki pangkalan Minyak Tanah, antara lain :

Kelurahan Lelamase, Kelurahan Oi Fo'o, Kelurahan Oi Mbo, Kelurahan Nitu, Kelurahan Jatibaru Timur, Kelurahan Ule, dan Lingkungan Ni'u Kelurahan Dara akan diberikan izin kepada pengusaha untuk membuka pangkalan LPG 3 Kg.

3. Terhadap keberatan yang disampaikan oleh Bapak Faisyal terkait persyaratan untuk memperoleh Izin Pangkalan Gas LPG 3 Kg, dengan hasil analisa sebagai berikut :
 - a. Pemohon mengajukan permohonan izin pangkalan LPG 3 Kg namun terkendala oleh persyaratan dalam formulir permohonan yang dirasa sangat berat untuk dipenuhi.
 - b. Pemohon adalah calon pengusaha yang ingin membuka pangkalan LPG 3 Kg namun tidak memiliki izin lama Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT).

Maka berdasarkan hasil analisa di atas, bahwa sesuai Surat Edaran Walikota Bima Nomor : 007/22/I/2019 tanggal 15 Januari 2019 tentang Mekanisme Penerbitan Izin Pangkalan LPG Tabung 3 Kg di Kota Bima pada point (2) dijelaskan bahwa, diberikan pengecualian untuk Kelurahan yang belum memiliki pangkalan Minyak Tanah, antara lain : *Kelurahan Lelamase, Kelurahan Oi Fo'o, Kelurahan Oi Mbo, Kelurahan Nitu, Kelurahan Jatibaru Timur, Kelurahan Ule, dan Lingkungan Ni'u Kelurahan Dara* akan diberikan izin kepada pengusaha untuk membuka pangkalan LPG 3 Kg.

Terkait dengan hal ini, khusus Penerbitan Izin Pangkalan Tabung LPG 3 Kg Bersubsidi Pemerintah Kota Bima melalui DPMPSTP Kota Bima lebih memprioritaskan kepada pengusaha yang telah memiliki Izin Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) dengan maksud agar Izin Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) tersebut dapat dikonversi ke Izin Pangkalan LPG 3 Kg sehingga pengusaha Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) tidak kehilangan mata pencaharian dan tetap dapat menjalankan kegiatan usahanya. Namun, di sisi lain ada juga beberapa pengusaha Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) yang tidak mau mengalihkan usahanya ke Izin Pangkalan LPG 3 Kg karena belum memiliki modal yang cukup untuk membuka Pangkalan LPG 3 Kg.

3.2. Menetapkan Tindakan

1. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat pembahasan Tim Penanganan Pengaduan dan berdasarkan pengaduan yang disampaikan oleh Ibu Hajrah Ibrahim, maka telah ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil untuk penyelesaian pengaduan, sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan terkait dengan pengaduan ini.
 - b. Tim Penanganan Pengaduan memberikan penjelasan kepada pengadu baik secara administrasi maupun secara teknis terkait permohonan izin LPG 3 Kg Bersubsidi.
 - c. Tim Penanganan Pengaduan memberikan arahan dan masukan kepada pemohon untuk melakukan pengurusan izin pangkalan LPG secara umum.

2. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat **pembahasan** Tim Penanganan Pengaduan dan berdasarkan pengaduan yang disampaikan oleh Ibu Sri Dewi, maka telah ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil untuk penyelesaian pengaduan, sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan terkait dengan pengaduan ini.
 - b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan dan hal – hal lain terkait pengurusan izin pangkalan LPG.
3. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat **pembahasan** Tim Penanganan Pengaduan dan berdasarkan pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Faisyal, maka telah ditetapkan tindakan – tindakan yang akan diambil untuk penyelesaian pengaduan, sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima dan dengan Bagian Ekonomi Setda Kota Bima.
 - b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan dan hal – hal lain terkait pengurusan izin pangkalan LPG.

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 tindak lanjut pengaduan telah disampaikan kepada masing – masing Pengadu (Pegguna Jasa) sebagai informasi bagi pihak Pengadu sekaligus untuk mengetahui progres tindak lanjut penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan guna menjamin proses penanganan pengaduan dapat berjalan dengan tertib, lancar dan transparan sebagaimana yang diharapkan bersama.

BAB IV
PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

4.1. Penyelesaian Pengaduan Masyarakat

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

1. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Ibu Hajrah Ibrahim, sebagai berikut :
 - a. Terkait adanya keberatan pemohon atas penolakan oleh petugas loket terkait adanya keinginan pemohon untuk mengembangkan usaha dengan membuka pangkalan gas LPG. Tim Penanganan Pengaduan menindaklanjuti dengan mengambil langkah penyelesaian yaitu dengan memberikan penjelasan kepada pemohon terkait prosedur, persyaratan, tata cara pengurusan izin pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi.
 - b. Selain itu, Tim Penanganan Pengaduan juga memberikan arahan dan masukan kepada pemohon untuk melakukan pengurusan izin pangkalan LPG secara umum sambil menunggu pengalihan izin semua pemilik pangkalan minyak tanah bersubsidi ke pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi.
 - c. Menyampaikan permohonan maaf kepada pemohon atas ketidaknyaman ini.
2. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh oleh Ibu Sri Dewi, sebagai berikut :
 - a. Terkait adanya penolakan oleh petugas loket terhadap permohonan untuk memperoleh Izin Pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi yaitu melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan & Perizinan DPMPTSP Kota Bima dan melalui Petugas Loket Pelayanan telah memberikan penjelasan secara menyeluruh kepada pemohon untuk memperoleh Izin Pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi.
 - b. Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pemohon.
 - c. Kemudian terkait dengan persyaratan memperoleh Izin Pangkalan LPG 3 Kg bersubsidi adalah sebagai berikut :
 - Foto Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - Telah memiliki izin Pangkalan Minyak Tanah;
 - Surat Persetujuan Tetangga;
 - Memiliki tempat penampungan minimal berukuran 2 x 3 Meter;
 - Tempat Usaha terpisah dari bangunan tempat tinggal dan usaha lainnya;
 - Surat Pernyataan Bersedia Menyiapkan 100 (Seratus) Tabung LPG 3 Kg;
 - Telah memiliki SIUP dan TDP;
 - Harus melunasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
 - Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL).

3. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh oleh Bapak Faisyal, sebagai berikut :
- a. Berdasarkan hasil koordinasi antara Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Bima dan Bagian Ekonomi Setda Kota Bima terkait adanya permohonan masyarakat pelaku usaha terhadap Izin Pangkalan Gas LPG 3 Kg, maka guna mendukung program pemerintah dalam percepatan pelaksanaan berusaha sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat, maka terhadap permohonan dimaksud DPMPTSP Kota Bima dapat mengeluarkan Izin Pangkalan Gas LPG 3 Kg kepada pemohon dengan terlebih dahulu melengkapi semua persyaratan yang diminta. Hal ini didukung dengan telah beroperasinya Stasiun Pengisian Gas di wilayah Kota Bima yang tentunya akan dapat melayani kebutuhan Gas LPG yang akan memberikan manfaat positif baik bagi pelaku usaha dan terutama bagi masyarakat.
 - b. Pemohon telah diberikan penjelasan secara menyeluruh terkait persyaratan permohonan izin yang diajukan. Kemudian terkait dengan pemenuhan persyaratan jumlah tabung LPG 3 Kg yang harus disediakan oleh pemohon akan disesuaikan dengan kemampuan pemohon dan akan dipenuhi secara bertahap selama usaha berjalan. Hal ini penting dilakukan mengingat kondisi usaha di wilayah Kota Bima yang didominasi oleh kegiatan Usaha Mikro dan Kecil.
 - c. Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pemohon.
Dengan permasalahan ini, DPMPTSP Kota Bima melalui Bidang Pelayanan dan Perizinan telah dilakukan penyederhanaan persyaratan dalam pengurusan Izin Pangkalan Gas LPG yang bertujuan untuk menghilangkan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan agar percepatan pelaksanaan berusaha di wilayah Kota Bima dapat berjalan dengan baik.

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 telah ditindaklanjuti dengan baik. 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 Sumber Daya Manusia (SDM) atau melalui Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) sesuai kebutuhan pelayanan publik.

5. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) semua aparatur pelayanan sehingga