



**LAPORAN LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
(PERIODE : TRIWULAN I TAHUN 2021)**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA BIMA, APRIL 2021**

## KATA PENGANTAR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dalam melaksanakan pelayanan publik senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik. Bentuk pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang terdiri dari Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. 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.

Tindak lanjut Penanganan pengaduan masyarakat pada Triwulan I (Januari s/d Maret 2021) merupakan hal penting yang harus dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan 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, 20 April 2021  
**Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK),  
Kabid. Informasi, Pengaduan dan Pengembangan  
Pelayanan DPMPTSP Kota Bima,**

**Drs. H. Agus Suharli**  
NIP. 19640817 199203 1 017

## 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.....	4	
1.5. Sasaran.....	5	
1.6. Ruang Lingkup.....	5	
1.7. Manfaat.....	5	
BAB II. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN.....		6
2.1. Gambaran Umum.....	6	
2.2. Jenis Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan masyarakat.....	6	
2.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	6	
2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Konsultasi & Pengaduan Masyarakat....	7	
2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi.....	7	
2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan.....	8	
2.7. Rincian Pengaduan Tidak Langsung.....	9	
2.8. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi Pengaduan Masyarakat.....	11	
BAB III. HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI & PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.....		12
3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	12	
3.2. Menetapkan Tindakan.....	13	
3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon.....	14	
BAB IV. LANGKAH – LANGKAH PENYELESAIAN.....		15
4.1. Penyelesaian Pengaduan Masyarakat.....	15	
4.2. Hambatan Pelayanan Pengaduan.....	17	
4.3. Rencana Perbaikan Terhadap Pelayanan Pengaduan.....	17	
BAB V. PENUTUP		
5.1. Kesimpulan.....	18	
5.2. Rekomendasi.....	19	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan semakin terbukanya ruang informasi yang harus disediakan pemerintah, maka pola komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat harus tersusun melalui sebuah sistem yang baik, misalnya dengan memberikan Layanan Konsultasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang tersampaikan. Terbukanya ruang informasi tersebut juga berimplikasi pada transparansi pemerintah dalam membuat sebuah aturan atau kebijakan serta adanya keterbukaan informasi seiring dengan perkembangan teknologi yang kian pesat. Sementara itu, sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan masyarakat.

Pengaduan tersebut merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan, bahkan sampai gagal berfungsi.

Namun masyarakat juga acap kali enggan untuk melaporkan apa yang menjadi kekurangan atau kendala yang dihadapi dengan berbagai alasan seperti waktu yang terlalu lama untuk bisa menyampaikan pengaduan. Hal ini lah yang kemudian disoroti pemerintah untuk meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik melalui perbaikan sistem pengaduan publik.

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.

Untuk itu, guna meningkatkan pemahaman dan menjamin hak pengguna jasa layanan sekaligus menindaklanjuti kondisi dan/atau permasalahan pelayanan sebagai bentuk akselerasi

terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima perlu dilaksanakan Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan pengaduan masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Tahun 2021. 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 selaku Pengguna Jasa Layanan 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. Adapun pengaduan yang akan disampaikan oleh Penggunaan Jasa dapat disalurkan melalui sarana pengaduan yang tersedia yaitu, Kotak Saran dan Pengaduan, SMS, Telepon, Surat, Kuesioner IKM atau dapat langsung mendatangi petugas pada loket pengaduan untuk menyalurkan aspirasi atau pengaduan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan.

Data Pemohon (Pengguna Jasa) yang masuk melalui sarana yang tersedia merupakan bentuk aspirasi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang harus ditindaklanjuti guna memenuhi hak masyarakat sebagai salah satu upaya mewujudkan “*Good Governance*” di lingkup Pemerintah Kota Bima.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

9. Peraturan Walikota Bima Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima.
10. 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.
11. 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. **Layanan Konsultasi (KSI)** adalah merupakan layanan konseling yang dilaksanakan oleh konselor terhadap seorang pelanggan, disebut konsulti yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman dan cara-cara yang perlu dilaksanakannya dalam menangani kondisi dan/atau permasalahan pihak ketiga.
2. **Pengaduan** adalah pemberitahuan yang dibuat secara lisan dan tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perizinan dan non perizinan.
3. **Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** adalah suatu rangkaian proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penela'ahan, tindak lanjut, penyaluran, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan.
4. **Pengguna Jasa** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha atau pihak yang memanfaatkan Layanan Publik.
5. **Konsultasi Langsung** adalah konsultasi yang secara langsung disampaikan (Tatap Muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.
6. **Konsultasi Tidak langsung** adalah konsultasi yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas layanan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telp, WA, SMS dan fasilitas konsultasi lainnya.
7. **Pengaduan Langsung** adalah pengaduan yang secara langsung disampaikan (Tatap Muka) oleh pengguna layanan kepada penyelenggara layanan.
8. **Pengaduan Tidak langsung** adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telp, WA, SMS Pengaduan dan fasilitas pengaduan lainnya.
9. **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.

10. **Unsur Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **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.
12. **Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** adalah Tim kerja yang dibentuk untuk melaksanakan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTS Kota Bima.
13. **Pemberi layanan publik** adalah pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
14. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
15. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Aparatur.
16. **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 Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan yang dilaksanakan oleh 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 Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan adalah untuk meningkatkan pemahaman dan menjamin hak pengguna jasa layanan sekaligus menindaklanjuti kondisi dan/atau permasalahan pelayanan sebagai bentuk akselerasi dalam pelayanan sehingga penyelenggaraan pelayanan publik 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 Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah menindaklanjuti aspirasi masyarakat dan pelaku usaha terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Periode Triwulan I Tahun 2021.

### **1.7. Manfaat**

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 dari hasil Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan, baik secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan yang dilaksanakan 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

### LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN NON PERIZINAN

#### 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 khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

, maka melalui Bidang Informasi Pengaduan dan Pengembangan Pelayanan dilaksanakan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat guna menindaklanjuti aspirasi masyarakat.

Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan merupakan salah satu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima sebagai salah satu sarana untuk menampung segala aspirasi masyarakat terkait kegiatan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan sekaligus untuk menjamin hak – hak masyarakat selaku pengguna jasa dalam memperoleh layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

#### 2.2. Jenis Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Adapun jenis Pelayanan Pengaduan yang dilaksanakan, meliputi :

1. *Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Langsung* adalah Pemberian Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disampaikan secara langsung (Tatap Muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.
2. *Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Tidak langsung* adalah Pemberian Layanan Konsultasi dan pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telepon, WA, SMS Pengaduan dan fasilitas lainnya oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.

#### 2.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan melalui : (*Langsung atau melalui Telepon, SMS, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website*) dengan menyertakan foto copy/scan identitas diri.
2. Petugas Loker Pengaduan menerima permohonan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.
3. Petugas Loker melakukan registrasi/entry data terhadap permohonan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor Permohonan kepada Pengguna Jasa.
4. Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melakukan analisa terhadap permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.

5. Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menetapkan tindakan yang akan dilakukan berdasarkan permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.
6. Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai langkah - langkah yang akan dilakukan sebagai upaya penyelesaian.
7. Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengambil tindakan penyelesaian berdasarkan permohonan Pengguna Jasa.
  - Apabila Pengguna Jasa *Tidak Puas* dengan jawaban atau hasil penyelesaian yang dilakukan oleh Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, maka Pengguna Jasa dapat menyampaikan *Pernyataan Puas/Tidak Puas* baik secara lisan maupun tertulis kepada Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
  - Untuk menindaklanjuti ketidakpuasan Pengguna Jasa, maka Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat akan menganalisa kembali permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa dan mengambil tindakan penyelesaian.Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan jawaban atau hasil penyelesaian yang dilakukan oleh Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat maka kegiatan Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat telah selesai dilaksanakan.

#### **2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat**

1. Pelayanan Konsultasi Langsung
  - a. Konsultasi Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 60 (Enam Puluh) Menit.
  - b. Konsultasi Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 1 (Satu) hari kerja.
2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
  - a. Pengaduan Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 2 (dua) hari kerja.
  - b. Pengaduan Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 7 (Tujuh) hari kerja.

#### **2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi**

##### **1. Jumlah Konsultasi**

Pada Periode Triwulan I Tahun 2021 tidak terdapat Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

##### **2. Jenis Konsultasi**

###### **A. Konsultasi Langsung**

Terkait Konsultasi Langsung, terhitung sejak bulan Januari s/d Maret 2021 belum ada konsultasi yang bersifat langsung yang disampaikan oleh masyarakat atau pelaku usaha kepada Petugas Loker Pelayanan DPMPTSP Kota Bima.

###### **B. Konsultasi Tidak Langsung**

Begitu pula halnya dengan Konsultasi Tidak Langsung, terhitung sejak bulan Januari s/d Maret 2021 belum ada konsultasi yang bersifat langsung yang disampaikan oleh masyarakat atau pelaku usaha kepada Petugas Loker Pelayanan DPMPTSP Kota Bima.

Adapun rincian jumlah dan jenis Layanan Konsultasi periode Triwulan I Tahun 2021 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima terdapat pada tabel berikut :

Tabel 2.6.1. Rekapitulasi Jumlah Layanan Konsultasi Triwulan I Tahun 2021

NO	BULAN	LAYANAN KONSULTASI		TINDAK LANJUT KONSULTASI		JUMLAH KONSULTASI	KETERANGAN
		LANSUNG	TIDAK LANGSUNG	YA	TIDAK		
1	Januari	-	-	-	-	-	Nihil
2	Februari	-	-	-	-	-	Nihil
3	Maret	-	-	-	-	-	Nihil
<b>JUMLAH</b>		-	-	-	-	-	-

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan I Tahun 2021 tidak ada Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima baik secara langsung maupun tidak langsung.

## 2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan

### 1. Jumlah Pengaduan

Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dan diterima oleh Petugas Layanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima pada Periode Triwulan I Tahun 2020 yaitu sebanyak 6 (Enam) pengaduan.

### 2. Jenis Pengaduan

#### A. Pengaduan Langsung

Terkait Pengaduan Langsung, terhitung sejak bulan Januari s/d Maret 2021 Dari 6 (Enam) jenis pengaduan yang masuk terdapat 4 (Empat) jenis pengaduan langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Loket Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Bima.

#### B. Pengaduan Tidak Langsung

Terkait Pengaduan Tidak Langsung, terhitung sejak bulan Januari s/d Maret 2021 Dari 6 (Enam) jenis pengaduan yang masuk terdapat 2 (Dua) jenis pengaduan tidak langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Loket Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Bima.

Adapun rincian jumlah dan jenis Layanan Pengaduan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2021 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima terdapat pada tabel berikut :

Tabel 2.6.1. Rekapitulasi Jumlah Layanan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2021

NO	BULAN	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		TINDAK LANJUT PENGADUAN		JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
		LANSUNG	TIDAK LANGSUNG	YA	TIDAK		
1	Januari	2	-	2	-	2	
2	Februari	2	1	-	-	3	
3	Maret	-	1	-	-	1	
<b>JUMLAH</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan I Tahun 2021 tidak ada Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima baik secara langsung maupun tidak langsung.

## 2.7. Rincian Pengaduan Tidak Langsung

Pada periode Triwulan I Tahun 2021 terdapat Pengaduan Langsung yang telah disampaikan oleh 6 (Enam) orang Pengguna Jasa kepada Petugas Loker Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Bima, dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan terkait adanya keberatan pemohon atas pelayanan yang diberikan oleh Petugas Loker terkait kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh Pengguna Jasa dalam proses pengurusan izin usaha, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : ZULKIFLI MAMAN
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : Kelurahan Monggonao Kecamatan Mpunda - Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 25 Januari 2021
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :

Saya atas nama pribadi dan perusahaan merasa keberatan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas loket yaitu terkait dengan kelengkapan persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan telah membayar retribusi IMB pada Dinas PU dan Dinas PU telah mengeluarkan rekomendasi terhadap pengurusan IMB yang telah kami lakukan. Mohon agar perizinan usaha yang sedang kami proses agar tidak dipersulit agar tidak banyak waktu kami yang terbuang. PTSP seharusnya bisa mengurus semua perizinan di satu tempat agar lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pengusaha.

2. Pengaduan terkait adanya adanya permohonan izin yang diajukan oleh CV. SORI MONCA yang memiliki alamat usaha di wilayah Kabupaten Bima, namun sistem OSS menolak proses pengimputan data perusahaan dimaksud, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : MUHAMMAD LUBIS
- Pekerjaan : PNS
- Alamat Pemohon : Kelurahan O'o Kecamatan Donggo - Kabupaten Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 29 Januari 2021
- Isi Pengaduan : Isi Pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :

Saya atas nama CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima mengajukan permohonan izin melalui Sistem OSS. Namun Sistem OSS menolak data yang kami imput. Hal ini terjadi karena CV. SORI MONCA telah terdaftar melalui Sistem OSS an. RADINAL yang beralamat di Kota Bima. Maka, berdasarkan data perusahaan dan Surat Setoran Pajak (SSP) Tahunan an. CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima. Berdasarkan hal ini, kami meminta kepada DPMPTSP Kota Bima untuk mencabut izin usaha CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima an. RADINAL, agar kami dapat melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Pengaduan terkait adanya keberatan pemohon dengan adanya perpanjangan izin usaha yang dilakukan oleh Pihak Koperasi BNI'46 Cabang Bima, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : Aris Munandar
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT.017 RW. 006 Kel. Tawali Kecamatan Wera – Kabupaten Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 15 Februari 2021
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :  
Saya mengajukan keberatan atas perpanjangan izin yang akan dilakukan oleh Koperasi BNI'46 Cabang Bima. Saya meminta kepada DPMPTSP Kota Bima agar tidak memproses permohonan perpanjangan izin Koperasi BNI'46 Cabang Bima. Hal ini saya minta karena pada saat ini Koperasi BNI'46 Cabang Bima masih memiliki permasalahan menyangkut pengelolaan keuangan koperasi yang melibatkan karyawan dan penanggung jawab koperasi tersebut. Mohon ditindaklanjuti !

4. Pengaduan terkait adanya keberatan dari Pemohon selaku Pemilik izin UD. Tani Bangkit atas terjadinya pengalihan nama penanggung jawab UD. Tani Bangkit secara sepihak, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : HUSNI
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT.008 RW. 004 Kelurahan Nitu Kecamatan Raba - Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 22 Februari 2021
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :  
Saya atas nama pemilik UD. Tani Bangkit merasa keberatan atas terjadinya pengalihan nama penanggung jawab UD. Tani Bangkit kepada Bapak Julhairi secara sepihak tanpa adanya persetujuan dari kami selaku penanggung jawab perusahaan. Untuk itu, melalui kesempatan ini kami meminta kepada DPMPTSP Kota Bima agar segera membatalkan izin usaha UD. Tani Bangkit atas nama Julhairi dan dikembalikan kepada penanggung jawab lama yaitu an. Husni sesuai dengan nama penanggung jawab yang sebenarnya. Dan terkait dengan masalah saya ini, agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan hak saya selaku pemilik izin UD. Tani Bangkit, dan agar saya dapat kembali melakukan kegiatan usaha sesuai bidang usaha yang tertuang dalam surat izin usaha.

5. Pengaduan terkait permintaan Pemohon untuk membekukan izin usaha CV. SORI MONCA yang beralamat di Jalan Gajah Mada RT. 011 RW. 005 Kel. Monggonao Kecamatan Mpunda Kota Bima an. RADINAL, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : ISKANDAR, S.Sos.
- Pekerjaan : -
- Alamat Pemohon : Jalan Lintas Pasang Rahan No. 006 RT. 004 RW. 002 Donggo Kabupaten Bima - NTB
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 24 Februari 2021
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :  
Dengan hormat. Sehubungan dengan adanya Pendaftaran Usaha yang dilakukan oleh CV. SORI MONCA yang beralamat di Jalan

Gajah Mada RT. 011 RW. 005 Kelurahan Monggono Kecamatan Mpunda Kota Bima Provinsi NTB. Dengan ini LSM KAKI NTB yang sudah di kuasakan oleh Dirut CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima meminta kepada Dinas terkait untuk membekukan izin (NIB) dari CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima, karena NPWP yang dilampirkan oleh Saudara RADINAL selaku Dirut CV tersebut merupakan NPWP CV. SORI MONCA yang beralamat di Jalan Lintas Pasang Rahan No. 006 RT. 004 RW. 002 Donggo Kabupaten Bima Provinsi NTB, sesuai dengan Print Out Pembayaran Pajak yang dikeluarkan oleh Kantor KPP Pratama Raba Bima yang kami lampirkan. Demikian Surat Pengaduan yang kami buat semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

6. Pengaduan terkait adanya Permohonan Gugatan Perusahaan Perorangan, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : HUSNI
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 008 RW. 004 Kelurahan Nitu Kecamatan Raba – Kota Bima
- No. Telp./HP : 085 238 670 337
- Tgl. Pengaduan : 1 Maret 2021
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :  
Dengan ini saya menggugat atas nama Julhairi, bahwa yang bersangkutan membalik nama perusahaan tanpa sepengetahuan pemilik perusahaan UD. TANI BANGKIT perorangan tersebut, maka saya meminta segera diproses sesuai Undang-undang yang berlaku dan serta mekanisme dan aturan yang ada di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima.

## 2.8. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

### A. Jadwal Tindak Lanjut Konsultasi

Pada Periode Triwulan I Tahun 2021, dapat dilaporkan bahwa tidak ada Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi.

### B. Jadwal Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Rekapitulasi Jadwal Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Bima periode Bulan Januari s/d Maret 2021 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.8. Jadwal Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2021.

NO	HARI/TGL. PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENGUMPULAN DATA	PEMBAHASAN HASIL	PENYELESAIAN
1	Senin, 25-01-2021	Langsung	Selasa, 26-01-2021	Rabu, 27-01-2021	Kamis, 28-01-2021
2	Jum'at, 29-01-2021	Langsung	Senin, 01-02-2021	Selasa, 02-02-2021	Rabu, 03-02-2021
3	Senin, 15-02-2021	Langsung	Selasa, 16-02-2-21	Rabu, 17-02-2021	Kamis, 18-02-2021
4	Senin, 22-02-2021	Langsung	Selasa, 23-02-2021	Rabu, 24-02-2021	Kamis, 25-02-2021
5	Rabu, 24-02-2021	Tidak Langsung	Rabu, 24-02-2021	Rabu, 24-02-2021	Rabu, 24-02-2021
6	Senin, 01-03-2021	Tidak Langsung	Selasa, 01-03-2021	Rabu, 02-03-2021	Kamis, 03-03-2021

## BAB III

### HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### 3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan data yang dihimpun, tidak ada permohonan layanan konsultasi yang disampaikan oleh Pengguna Jasa Periode Triwulan I Tahun 2021 baik secara langsung maupun secara tidak langsung terkait penyelenggaraan layanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Kota Bima.

Sehingga dalam kegiatan Penyusunan Laporan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan Periode Triwulan I Tahun 2021 pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat kami laporkan bahwa layanan konsultasi tetap dilaksanakan, namun tidak ada permohonan layanan konsultasi yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada petugas layanan konsultasi.

Namun, terhadap layanan pengaduan masyarakat terdapat 6 (Enam) Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima yang disampaikan Pengguna Jasa Periode Triwulan I Tahun 2021 dengan hasil analisa penyebab terjadinya pengaduan sebagai berikut :

1. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak Zulkifli Maman, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
  - a. Pemohon memiliki kegiatan usaha “Jasa Usaha Makanan dan Minuman” dan telah mengajukan permohonan untuk memperoleh izin usaha namun ditolak oleh petugas loket perizinan karena belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
  - b. Pemohon merasa keberatan atas penolakan permohonan perizinan karena pemohon merasa telah mengurus dan membayar retribusi IMB kepada Dinas Pekerjaan Umum Kota Bima dan memperoleh rekomendasi pengurusan IMB.
  - c. Penolakan proses permohonan izin yang dilakukan oleh Petugas Locket telah menyebabkan kerugian waktu bagi pemohon, sehingga pemohon menginginkan agar proses pengurusan berada di satu tempat agar pengurusan izin lebih efektif.
2. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Lubis, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
  - a. Pemohon CV. Sori Monca yang beralamat di Kabupaten Bima mengajukan perizinan melalui pangkalan LPG 3 Kg namun Sistem OSS menolak permohonan yang diajukan;
  - b. Dalam Sistem OSS CV. Sori Monca telah terdaftar dengan menggunakan alamat perusahaan yaitu di wilayah Kota Bima.
3. Terhadap keberatan yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
  - a. Pemohon mengajukan permohonan keberatan kepada Petugas di Locket Pengaduan atas permohonan perpanjangan izin yang dilakukan oleh Koperasi BNI '46 Cabang Bima.

- b. Pemohon menginginkan agar permasalahan pengelolaan keuangan koperasi yang melibatkan karyawan koperasi dan penanggung jawab Koperasi BNI '46 Cabang Bima agar segera diselesaikan sebelum izi diproses.
4. Terhadap keberatan yang disampaikan oleh Bapak Husni, diperoleh hasil analisa :
    - a. Terdapat permohonan pengalihan nama penanggung jawab UD. Tani Bangkit atas nama Husni kepada Julhairi.
    - b. Atas pengalihan ini Pemohon meminta kepada DPMPTSP Kota Bima peralihan izin dapat dibatalkan dan perizinan usaha UD. Tani Bangkit atas nama Bapak Julhairi segera dicabut.
  5. Terhadap pengaduan yang disampaikan oleh DPW LSM KAKI NTB atas nama Iskandar, S.Sos./Team yang menginginkan agar CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima agar segera DICABUT, karena berdasarkan data Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dikeluarkan oleh Kantor KPP Pratama Raba Bima bahwa CV. SORI MONCA beralamat di Jalan Lintang Pasang Rahan No. 006 RT. 004 RW. 002 Kec. Donggo Kabupaten Bima.
  6. Terhadap Permohonan Gugatan Perusahaan Perorangan yang disampaikan oleh Bapak Husni terkait adanya pembalikan nama sepihak UD. Tani Bangkit yang dilakukan oleh Bapak Julhairi.

### **3.2. Menetapkan Tindakan**

1. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Zulkifli Maman ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
  - a. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan.
  - b. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan melalui Bidang Pelayanan Perizinan berkoordinasi dengan OPD Teknis.
  - c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan dan hal – hal lain terkait pengurusan perizinan kepada Pelaku Usaha.
2. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Lubis ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Perizinan terkait dengan hal ini.
  - b. Melakukan koordinasi dengan DPMPTSP Kabupaten Bima.
  - c. Menyarankan kepada Pemohon agar berkonsultasi dengan KPP Pratama Raba Bima terkait penerbitan NPWP Perusahaan.
  - d. Memberikan saran kepada Pananggung Jawab CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima agar segera melakukan komunikasi dengan Penanggung Jawab CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima agar permasalahan ini dapat diselesaikan.



3. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Melakukan Koordinasi dengan Dinas KOPERINDAG Kota Bima.
  - c. Melakukan koordinasi dengan Penanggung Jawab Koperasi BNI 46' Cabang Bima.
4. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Husni ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Melakukan pemanggilan kepada Penanggung Jawab Baru UD. Tani Bangkit.
  - c. Melakukan pertemuan dengan Penyuluh dari Dinas Pertanian Kota Bima.
  - d. Melakukan koordinasi dengan Distributor Pupuk Bersubsidi di wilayah Kota Bima.
5. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Iskandar, S.Sos/Team ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Melakukan pengecekan data dan dokumen perizinan.
  - c. Melakukan koordinasi dengan KPP Pratama Raba Bima.
  - d. Melakukan komunikasi dengan Penanggung jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kota Bima.
  - e. Mengajukan permohonan pencabutan perizinan berusaha melalui Sistem OSS.
  - f. Menerbitkan Surat Pencabutan Izin Usaha.
6. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Husni ditetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Melakukan pengecekan data dokumen perizinan.
  - c. Melakukan koordinasi dengan Dinas Pertanian Kota Bima.
  - d. Melakukan komunikasi dengan Distributor Pupuk di wilayah Kota Bima.
  - e. Melakukan komunikasi dengan Penanggung jawab UD. Tani Bangkit yang baru.
  - f. Mengajukan permohonan pencabutan perizinan berusaha melalui Sistem OSS.
  - g. Menerbitkan Surat Pencabutan Izin Usaha.

### **3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon**

Semua tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan disampaikan kepada Pengadu (Pegguna Jasa) sebagai informasi sekaligus untuk mengetahui perkembangan tindaklanjut dan penyelesaian yang dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana proses yang dilakukan oleh petugas layanan guna menjamin proses tindaklanjut dapat berjalan dengan tertib dan lancar.

## BAB IV

### LANGKAH – LANGKAH PENYELESAIAN

#### 4.1. Penyelesaian Pengaduan Masyarakat

Adapun tindak lanjut terhadap penyelesaian Penanganan Pengaduan Masyarakat sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat, sebagai berikut :

Semua pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan pada DPMPTS Kota Bima, 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 Bapak Zulkifli Maman, sebagai berikut :
  - a. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan terkait dengan pengaduan ini, dengan melakukan pengecekan kelengkapan data persyaratan dalam pengajuan perizinan.
  - b. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan melalui Bidang Pelayanan Perizinan berkoordinasi dengan OPD Teknis yaitu Dinas PU & PR Kota Bima terkait dengan proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah dilakukan oleh Pemohon dan meminta kepada OPD Teknis agar segera menerbitkan IMB dan/atau Rekomendasi atas bangunan tempat usaha.
  - c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan dan hal – hal lain terkait pengurusan perizinan kepada Pelaku Usaha.
  - d. Menyampaikan permohonan maaf kepada Pemohon atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Loker Perizinan.
2. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Lubis sebagai berikut :
  - a. Melalui Bidang Pelayanan dan Perizinan dilakukan pengecekan data dan informasi untuk mengetahui legalitas perizinan CV. SORI MONCA yang telah terdaftar melalui Sistem OSS.
  - b. Meminta data dan informasi terkait legalitas perizinan CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima melalui DPMPTSP Kabupaten Bima.
  - c. Meminta bukti Surat Setoran Pajak (SSP) Tahunan dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas Nama CV. SORI MONCA.
  - d. Mengajukan Surat Permohonan Pencabutan Perizinan Berusaha melalui Sistem OSS.
  - e. Menerbitkan Surat Pencabutan Izin Berusaha kepada CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima.
3. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar sebagai berikut :
  - a. Semua kelengkapan berkas permohonan perpanjangan izin yang diajukan oleh KOPERASI BNI telah disampaikan kepada Dinas KOPERINDAG Kota Bima, dan Dinas KOPERINDAG Kota Bima telah menerbitkan Rekomendasi terhadap permohonan perpanjangan izin KOPERASI BNI.

- b. Tetap memproses permohonan perpanjangan izin yang diajukan oleh “ KOPERASI BNI BIMA” berdasarkan rekomendasi yang telah diterbitkan oleh Dinas KOPERINDAG Kota Bima.

Terkait permasalahan internal “KOPERASI BNI BIMA” bukan merupakan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima untuk menyelesaikannya, namun ada Institusi/Lembaga lain yang lebih berwenang yaitu Pihak Kepolisian Negara RI.

Keputusan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima menerbitkan perpanjangan izin yang diajukan oleh “ KOPERASI BNI BIMA” karena pada prinsipnya setiap adanya permohonan perpanjangan perizinan yang diajukan pemohon apabila telah memenuhi syarat baik secara administrasi maupun teknis maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima harus segera menerbitkan perizinannya.

4. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Husni sebagai berikut :
  - a. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat mengupayakan untuk memfasilitasi penyelesaian permasalahan secara kekeluargaan sesuai kesepakatan kedua belah pihak.
  - b. Meminta kepada Penanggung jawab UD. Tani Bangkit yang baru agar segera mengembalikan nama penanggung jawab UD. Tani Bangkit kepada nama penanggung jawab yang lama, dengan pertimbangan bahwa Penanggung Jawab UD. Tani Bangkit yang baru an. Julhairi belum terdaftar dalam RDKK yang dikeluarkan oleh Dinas Pertanian Kota Bima maupun sebagai Penyalur Pupuk Bersubsidi dari Distributor di Wilayah Kota Bima.
5. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Iskandar, S.Sos/Team sebagai berikut :
  - a. Meminta kepada Penanggung jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kota Bima agar segera menyampaikan klarifikasi atas permasalahan ini.
  - b. Meminta kepada Penanggung jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kota Bima agar segera mengajukan permohonan Pencabutan Perizinan Berusaha kepada Lembaga OSS melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.
  - c. Menyampaikan Bukti Surat Pencabutan CV. SORI MONCA yang ada di Kota Bima kepada Penanggung Jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kabupaten Bima, agar Penanggung Jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kabupaten Bima dapat segera menerbitkan Perizinan Berusaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - d. Menyerahkan Salinan Surat Pencabutan Perizinan Berusaha dari Lembaga OSS kepada Penanggung Jawab CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima.
6. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Husni sebagai berikut :
  - a. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima melakukan pemanggilan kepada Penanggung Jawab UD. Tani Bangkit yang baru yaitu Bapak Julhairi untuk segera menindaklanjuti permasalahan yang terjadi.
  - b. Mengajukan permohonan pencabutan perizinan berusaha kepada Lembaga OSS dengan melampirkan alasan pencabutan.

- c. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima menyerahkan Bukti Surat Pencabutan Perizinan Berusaha dari Lembaga OSS kepada Penanggung Jawab UD. Tani Bangkit yang baru yaitu Bapak Julhairi.
- d. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima menindaklanjuti Surat Pencabutan Perizinan Berusaha dari Lembaga OSS dengan menerbitkan Surat Pencabutan Izin Usaha dan disampaikan kepada semua instansi terkait.

#### **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/pengguna jasa sehingga penyampaian pengaduan belum efektif sebagaimana yang diharapkan.

#### **4.3. Rencana Perbaikan terhadap Pelayanan Pengaduan**

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang lebih baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima mengupayakan untuk melakukan upaya – upaya perbaikan terkait 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.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tindak lanjut layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Bulan Januari s/d Desember 2020, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Jumlah pengaduan yang disampaikan oleh Pengadu melalui sarana pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Triwulan I (Bulan Januari s/d Maret 2021) sebanyak 6 (Enam) Pengaduan.
2. Setiap Layanan Konsultasi dan Pengelolaaa Pengaduan Masyarakat yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima tidak dipungut biaya layanan publik atau Rp. 0,- (Nol rupiah).
3. Pada Periode Triwulan I Tahun 2021 ini, tidak terdapat Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan untuk memperoleh Layanan Konsultasi, sehingga dalam penyusunan laporan ini tidak dijelaskan tentang pelaksanaan kegiatan layanan konsultasi melainkan hanya menjelaskan laporan mengenai layanan pengaduan sesuai permohonan yang disampaikan Pengguna Jasa.
4. Semua pengaduan yang disampaikan oleh pengguna jasa telah ditindaklanjuti dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan telah memenuhi unsur kepuasan masyarakat sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Penyampaian Pengaduan Pengguna Jasa Periode Triwulan I (Bulan Januari s/d Maret 2021) mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa peran serta dan partisipasi masyarakat selaku Pengguna Jasa Layanan dalam memanfaatkan sarana pelayanan yang ada sudah lebih baik sehingga setiap aparatur pelaksana Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima harus lebih mampu menerapkan pelayanan yang baik kepada masyarakat selaku pengguna jasa. Kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa merupakan salah satu hal penting yang harus diberikan oleh aparatur selaku pelaksana layanan, serta adanya peran serta masyarakat dan pelaku usaha yang mampu secara bertahap untuk senantiasa konsisten dalam menjaga dan menciptakan iklim investasi agar senantiasa kondusif di wilayah Kota Bima.

Berdasarkan Jadwal Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat di atas, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkup Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima telah menindaklanjuti semua pengaduan yang masuk sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang telah ditetapkan dengan jangka waktu tindak lanjut Pengaduan Tidak Langsung rata – rata selama 3 (Tiga) hari kerja, yaitu terhitung sejak tanggal pengaduan masuk sampai dengan tahap penyelesaian pengaduan.

## 5.2. Rekomendasi

Guna menjaga kepercayaan masyarakat selaku pengguna jasa dapat direkomendasikan hal-hal 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.
3. Hasil penanganan pengaduan dapat dijadikan bahan acuan guna mengambil kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan dapat dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi kinerja semua personil pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.
4. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) semua aparatur pelayanan sehingga dapat mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.
5. Monitoring dan Evaluasi terhadap kegiatan investasi setelah izin diterbitkan harus dilakukan agar iklim investasi yang kondusif senantiasa terjaga.
6. 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. Agar kegiatan pelayanan tidak terhambat, 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.
  - c. Kemutakhiran dan ketersediaan sarana pendukung proses pelayanan perizinan yang cepat dan berkualitas sangat diperlukan guna peningkatan kualitas pelayanan.

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

Kota Bima, 20 April 2021

**An. Kepala Dinas,  
Kabid Informasi Pengaduan & Pengembangan  
Pelayanan DPMPTSP Kota Bima,**

**Drs. H. Agus Suharli**  
NIP. 19640817 199203 1 017

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN  
LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2021**



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT



OBJEK PENGADUAN MASYARAKAT



KOORDINASI TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT



KOORDINASI TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT





RAPAT TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT



RAPAT TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT



PENYAMPAIAN ASPIRASI (PENGADUAN MASYARAKAT)



TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT