



LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

(Periode : 2 Januari s/d 31 Desember 2018)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KOTA BIMA

TAHUN 2018

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.

Penanganan pengaduan masyarakat 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 aparatur pemerintah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima .

Kota Bima, 31 Desember 2018.

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



H. Ahmad, SE.

NIP. 19630213 199203 1 006

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.....	6
2.4. Jumlah dan Jenis Pengaduan.....	6
2.5. Jangka Waktu Penanganan Pengaduan.....	7
2.6. Jadwal Penanganan Pengaduan.....	7
BAB III. ANALISA DATA PENGADUAN MASYARAKAT	
3.1. Hasil Analisa.....	8
3.2. Menetapkan Tindakan.....	10
3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon.....	12
BAB IV. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	
4.1. Tindaklanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	13
4.2. Hambatan Dalam Penanganan Pengaduan.....	15
4.3. Rencana Pelayanan Pengaduan.....	15
BAB V. PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	16
5.2. Rekomendasi.....	16

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 periode 2 Januari s/d 29 Juni 2018 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 tahun 2018 yang harus ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku 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 Januari s/d 31 Desember 2018 yang masuk melalui sarana pengaduan yang tersedia telah ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkup DPMPTSP Kota Bima. Setiap pengaduan yang masuk harus ditindaklanjuti untuk memenuhi hak masyarakat memperoleh layanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan bersama.

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 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 pelayan 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 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 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 Penanganan Pengaduan 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 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. Jumlah dan Jenis Pengaduan

1. Jumlah Pengaduan

Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dan diterima oleh Petugas Layanan Pengaduan pada DPMPTSP Kota Bima sejak tanggal 2 Januari s/d 31 Desember 2018 yaitu sebanyak 8 (Delapan) pengaduan baik pengaduan langsung maupun pengaduan tidak langsung. Pengaduan Langsung sebanyak 1 (Satu) jenis Pengaduan dan Pengaduan Tidak Langsung sebanyak 7 (Tujuh) jenis pengaduan.

2. Jenis Pengaduan

A. Pengaduan Langsung

Pengaduan Langsung yang telah disampaikan oleh 1 (Satu) orang Pengadu yaitu terkait keberadaan Sarang Burung Walet (SBW) di permukiman warga yang sangat mengganggu aktivitas warga.

B. Pengaduan Tidak Langsung

Pengaduan Tidak Langsung telah disampaikan oleh 7 (Tujuh) orang Pengadu dengan rincian pengaduan sebagai berikut :

1. Pengaduan terkait proses pengurusan izin yang terlalu berbelit – belit dan membutuhkan waktu yang lama.
2. Pengaduan terkait adanya keterlambatan proses penerbitan izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT).
3. Pengaduan terkait keberadaan perusahaan yang tidak jelas statusnya baik status perusahaan maupun kepemilikan tempat usaha.
4. Pengaduan terkait adanya indikasi penyaluran Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) oleh pemilik pangkalan yang dirasakan tidak adil oleh masyarakat.
5. Pengaduan terkait prosedur/proses penerbitan/penggantian surat izin yang hilang karena terdampak banjir bandang di Kota Bima pada tahun 2018.
6. Pengaduan warga atas pengalihan minyak tanah dari penanggung jawab awal ke penanggungjawab baru.

7. Pengaduan terkait permohonan pengembalian Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (Kios Sumber Rejeki) milik H. Ahmad Djakariah.

2.5. 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.

2.6. Jadwal Penanganan Pengaduan

Rekapitulasi Jadwal Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Bima periode 2 Januari s/d 31 Desember 2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.6. Rekapitulasi Jadwal Penanganan Pengaduan Masyarakat Periode 2 Januari s/d 29 Juni 2018.

NO.	HARI/TGL. PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENGUMPULAN DATA	PEMBAHASAN HASIL	FINALISASI & TINDAK LANJUT
1	Selasa, 23-01-2018	Langsung	Rabu, 24-01-2018	Kamis, 25-01-2018	Jum'at, 26-01-2018
2	Jum'at, 23-02-2018	Tidak Langsung	Senin, 26-02-2018	Selasa, 27-02-2018	Rabu, 28-02-2018
3	Jum'at, 16-03-2018	Tidak Langsung	Senin, 19-03-2018	Selasa, 20-03-2018	Rabu, 21-03-2018
4	Senin, 02-04-2018	Tidak Langsung	Selasa, 03-04-2018	Rabu, 04-04-2018	Kamis, 05-04-2018
5	Rabu, 09-05-2018	Tidak Langsung	Jum'at, 11-05-2018	Senin, 14-05-2018	Selasa, 15-05-2018
6	Kamis, 28-06-2018	Tidak Langsung	Jum'at, 29-06-2018	Senin, 02-07-2018	Selasa, 03-07-2018
7	Senin, 05-11-2018	Tidak langsung	Selasa, 06-11-2018	Rabu, 07-11-2018	Kamis, 08-11-2018
8	Kamis, 08-11-2018	Tidak langsung	Jum'at, 09-11-2018	Senin, 12-11-2018	Selasa, 13-11-2018

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 Desember 2018, Tim Penanganan Pengaduan telah melakukan pengumpulan data di lapangan berdasarkan laporan pengaduan yang masuk yaitu :

1. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak Sahrul, pada hari Rabu, 23 Januari 2018 terkait keberadaan Sarang Burung Walet di permukiman warga yang mengganggu aktivitas warga di Kampung Bara Kel. Paruga Kec. Rasanae Barat – Kota Bima. Adapun hasil analisa Tim Penanganan Pengaduan yang diperoleh di lapangan sebagai berikut :
 - a. Bangunan yang menjadi Sarang Burung Walet merupakan bangunan permanen.
 - b. Lokasi Bangunan berada di tengah – tengah permukiman warga.
 - c. Kegiatan usaha belum memiliki izin.
 - d. Aktivitas penjarangan burung walet yang dilakukan oleh pihak terlapor seperti penggunaan suara audio dan kotoran yang dihasilkan burung walet mempengaruhi tingkat kenyamanan warga sekitar.

Maka berdasarkan hasil analisa di atas bahwa keberadaan Sarang Burung Walet telah mempengaruhi tingkat kenyamanan masyarakat yang ada di sekitar bangunan yang menjadi Sarang Burung Walet.

2. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak Ardian pada hari Jum'at, 23 Februari 2018 terhadap proses administrasi pengurusan izin yang tidak efektif karena terlalu banyak Dinas yang harus didatangi sehingga banyak waktu yang terbuang dan menginginkan agar dalam proses pembuatan izin hanya sebatas Lurah dan Camat. Adapun hasil analisa berdasarkan data di lapangan, sebagai berikut :
 - a. Pihak pengadu merasa keberatan terhadap semua persyaratan administrasi yang harus dilengkapi dalam permohonan izin.
 - b. Pihak pengadu menginginkan agar proses pengurusan izin cukup dilakukan oleh Lurah dan Camat agar waktu pengurusan izin lebih efektif.

Maka berdasarkan hasil analisa bahwa pihak pengadu menginginkan adanya kemudahan persyaratan dalam pengurusan izin dan proses pengurusan izin cukup dilakukan di tingkat Kelurahan dan Kecamatan saja agar lebih efektif dan efisien.

3. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak Feri Firmansyah pada hari Jum'at, 16 Maret 2018 atas keterlambatan pengurusan izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) an. Kios Mawarni dengan harapan agar izin tersebut dapat segera terbit secepatnya. Adapun hasil analisa data berdasarkan laporan yang disampaikan oleh pengadu sebagai berikut :

- a. Berkas permohonan perpanjangan izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) an. Kios Mawarni telah diajukan oleh pemohon namun izin baru belum diterima.
- b. Prosedur perpanjangan izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) an. Kios Mawarni telah melampaui batas SOP pelayanan penerbitan izin sebagaimana yang telah telah ditetapkan.

Maka berdasarkan hasil analisa bahwa pihak pengadu menginginkan agar izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) an. Kios Mawarni segera diterbitkan karena telah melewati batas waktu SOP pelayanan perizinan yang telah ditetapkan.

4. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh Bapak Imam pada hari Senin, 2 April 2018 terkait keberadaan PT. NIS yang telah berganti nama menjadi PT. SMJ yang telah beroperasi selama puluhan tahun namun tidak jelas identitasnya (tidak memiliki papan nama) dan gangguan lain yang ditimbulkan dengan beroperasinya perusahaan dimaksud. Adapun hasil analisa data berdasarkan laporan yang disampaikan oleh pengadu sebagai berikut :

- a. Bahwa PT. NIS telah berganti nama menjadi PT. SMJ dan sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa perusahaan dimaksud memang belum memasang papan nama perusahaan sehingga identitas perusahaan tidak jelas.
- b. Perusahaan dimaksud tidak memiliki bangunan sendiri melainkan menyewa bangunan yang dijadikan sebagai kantor pemasaran untuk kegiatan administrasi penyiapan surat penangkapan ayam (ayam potong) pada masing – masing kandang peternak ayam potong pada saat panen.
- c. Status perusahaan merupakan Kantor Cabang dan memiliki Kantor Pusat di Kota Mataram Provinsi NTB.
- d. Terdapat beberapa unit mobil operasional penangkapan ayam potong yang terparkir di jalan raya yang harus diatur dengan baik.

Maka berdasarkan hasil analisa bahwa pihak pengadu menginginkan adanya kejelasan status perusahaan dan adanya pengaturan penempatan parkir kendaraan operasional selama pengurusan izin penangkapan ayam potong di sekitar perusahaan dimaksud tidak mengganggu kenyamanan warga sekitar lokasi usaha.

5. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh warga An. Bapak Mansyur H.A. Rahman pada hari Rabu, 9 Mei 2018 terkait adanya indikasi pembagian minyak tanah bersubsidi oleh pemilik pangkalan yang dirasa tidak adil oleh masyarakat. Adapun hasil analisa berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, sebagai berikut :
- a. Bahwa pangkalan BBMT sebagaimana yang dilaporkan pengadu berada di lingkungan Karara Kelurahan Monggonao Kecamatan Mpunda Kota Bima.

- b. Berkurangnya volume pendistribusian minyak tanah bagi warga sekitar pangkalan minyak tanah disebabkan karena suplai minyak tanah dari agen minyak tanah yang berkurang yang mana hal ini dipengaruhi oleh keadaan cuaca di laut sehingga menghambat pendistribusian minyak tanah oleh kapal pengangkut dan secara otomatis akan mempengaruhi kapasitas pendistribusian minyak tanah pada semua pangkalan di wilayah Kota Bima.
 - c. Bahwa pemilik pangkalan telah melakukan penyaluran minyak tanah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat namun terkadang jatah pembagian minyak tanah berkurang yang disebabkan keterbatasan jumlah minyak tanah yang disalurkan oleh Agen Penyalur Minyak Tanah di tiap – tiap pangkalan minyak tanah.
Maka berdasarkan hasil analisa bahwa pihak pengadu menginginkan agar pemilik pangkalan harus dapat selalu memenuhi kebutuhan minyak tanah warga masyarakat di wilayah pangkalan itu berada.
6. Pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Dedi Jono Hardi (CV. La Rangka Ncau) pada hari Kamis, 28 Juni 2018 terkait prosedur dan proses penerbitan/penggantian Surat Izin apabila dokumen asli perizinan hilang karena terkena banjir pada tahun 2016. Apa saja persyaratan dan berapa lama jangka waktu penyelesaian izin tersebut. Adapun hasil analisa berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, sebagai berikut :
- a. Setelah Tim Penanganan Pengaduan melakukan pengecekan data arsip perizinan, bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) an. CV. La Rangka Ncau telah diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bima pada tanggal 15 Agustus 2016.
 - b. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan bahwa lokasi usaha / kantor CV. La Rangka Ncau berada di Kelurahan Monggonao hingga saat ini dan wilayah tersebut telah terdampak banjir bandang yang terjadi pada tanggal 21 dan 23 Desember 2016.
Maka berdasarkan hasil analisa bahwa pihak pengadu menginginkan agar persyaratan dan proses penerbitan izin khususnya terhadap izin usaha yang terkena banjir agar dipermudah dan mendapat prioritas.
7. Pengaduan yang disampaikan oleh Ibu Sri Rezeki pada hari Senin, 5 November 2018 terkait terjadinya pengalihan minyak tanah Kios Sumber Rejeki dari penanggung jawab awal (Alm. Maemunah) ke penanggungjawab baru (H. Ahmad Djakariah) pada tahun 2015. Adapun hasil analisa sebagai berikut :
- a. Pemilik awal Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) Kios Sumber Rejeki yang beralamat di Jalan Ua Teko RT. 07 RW. 03 Kel. Rabangodu Utara Kecamatan Raba adalah Alm. Ibu Maemunah yang merupakan isteri dari Bapak H. Ahmad Djakariah.
 - b. Ibu Sri Rezeki adalah merupakan anak kandung dari Alm. Ibu Maemunah yang merupakan isteri dari Bapak H. Ahmad Djakariah.
 - c. Izin Usaha BBMT merupakan usaha bersama yang dikelola bersama oleh Ibu Maemunah (Alm) dan Bapak H. Ahmad Djakariah.

- d. Pengalihan nama pangkalan dan kepemilikan izin dilakukan oleh Bapak H. Ahmad Djakariah dari nama awal Kios Sumber Rezeki berganti nama menjadi Kios H. Achmad Djakariah setelah pemilik pangkalan awal (Alm Maemunah) meninggal dunia.
 - e. Lokasi pangkalan BBMT sejak awal berdiri sampai dengan hari ini berada di dalam tanah milik H. Achmad Djakariah.
8. Pengaduan disampaikan oleh Ibu Sri Rezeki pada Hari Senin, 8 November 2018 terkait permohonan pengembalian Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah. Adapun hasil analisa adalah sebagai berikut :
- a. Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) dimaksud adalah milik H. Achmad Djakariah (Kios H. Achmad Djakariah) yang beralamat di Jalan Ua Teko RT. 07 RW. 03 Kel. Rabangodu Utara Kec. Raba Kota Bima.
 - b. Hingga saat ini lokasi pangkalan BBMT Kios H. Achmad Djakariah masih berada dalam lokasi yang menjadi milik H. Achmad Djakariah.
 - c. Berhubung ada urusan yang mendesak sementara waktu pemilik Pangkalan BBMT sedang berada di Kota Mataram Provinsi NTB dan dengan persetujuan Agen Penyalur Minyak Tanah (CV. Bima Bersinar) tidak dilakukan pengecoran pada pangkalan dimaksud sampai dengan batas waktu yang tidak ditentukan.

3.2. Menetapkan Tindakan

1. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat pembahasan Tim Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan pada hari Kamis, 27 Januari 2018 terkait dengan keberadaan Sarang Burung Walet (SBW) yang berada di lingkungan Bara Kelurahan Paruga Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima maka telah ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil untuk penyelesaian pengaduan, sebagai berikut :
 - a. Tim Penanganan Pengaduan melakukan pemantauan langsung pada lokasi Sarang Burung Walet dimaksud untuk memperoleh informasi di lapangan.
 - b. Tim Penanganan Pengaduan melakukan pertemuan dengan pemilik Sarang Burung Walet untuk memperoleh keterangan.
2. Terkait dengan keluhan yang disampaikan oleh Bapak Ardian pada hari Jum'at, 23 Februari 2018, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat telah melakukan rapat guna menindaklanjuti pengaduan dimaksud pada hari Senin, 26 Februari 2018. Adapun tindakan yang telah ditetapkan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk menindaklanjuti permasalahan ini adalah :
 - a. Mengundang yang bersangkutan untuk datang ke DPMPTSP Kota Bima
 - b. Memberikan penjelasan terkait prosedur dan persyaratan perizinan baik secara administrasi maupun secara teknis.

3. Terkait dengan keluhan yang disampaikan oleh Bapak Feri Firmansyah pada hari Jum'at, 16 Maret 2018 sehubungan adanya keterlambatan pengurusan izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) an. Kios Mawarni, maka Tim Penanganan Pengaduan DPMPTP Kota Bima pada hari itu juga melakukan rapat dan menetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Kepala Bidang Layanan Perizinan DPMPTP Kota Bima agar segera menindaklanjuti keluhan yang disampaikan pemohon.
 - b. Mengupayakan agar izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) An. Kios Mawarni dapat segera diterbitkan dan diserahkan kepada pemilik pangkalan.
4. Terkait dengan keluhan yang disampaikan oleh Bapak Imam pada hari Senin, 2 April 2018 sehubungan dengan keberadaan PT. NIS atau yang telah berganti nama menjadi PT. SMJ, Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima melakukan rapat bersama Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima pada hari Selasa, 3 April 2018 menetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
 - a. Melakukan pengecekan di lokasi tempat usaha.
 - b. Mengadakan pertemuan langsung dengan pihak perusahaan.
 - c. Melakukan pengecekan perizinan yang dimiliki perusahaan.
5. Terkait keluhan warga yang disampaikan oleh An. Bapak Mansyur H.A. Rahman pada hari Rabu, 9 Mei 2018 Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima telah melakukan rapat pada hari Jum,at, 11 Mei 2018 dan telah menetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
 - a. Melakukan peninjauan lokasi pangkalan dimaksud.
 - b. Melakukan pertemuan bersama pemilik pangkalan minyak tanah untuk memperoleh informasi terkait dengan hal ini.
 - c. Disamping itu, Tim Penanganan Pengaduan juga mendatangi warga yang menjadi obyek penyaluran minyak tanah.
6. Terkait pengaduan pelaku usaha yang disampaikan oleh Bapak Dedi Jono Hardi pada hari Kamis, 28 Juni 2018 Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima telah melakukan rapat pada hari Jum'at, 29 Juni 2018 dan menetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
 - a. Tim penanganan pengaduan memanggil pihak pengadu dan memberikan penjelasan tentang tata cara dan prosedur pengurusan izin baik izin baru, perpanjangan izin maupun penggantian dan perubahan izin.
 - b. Menginstruksikan kepada Pemilik izin agar segera mengganti izin yang telah hilang dengan izin baru.

7. Terkait pengaduan yang disampaikan oleh Ibu Sri Rezeki pada hari Senin, 5 November 2018, Tim Penanganan Pengaduan Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima telah melakukan rapat pada hari Selasa, 6 November 2018 dan menetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
 - a. Melakukan pengecekan Surat Izin
 - b. Melakukan peninjauan lokasi pangkalan dimaksud.
 - c. Melakukan komunikasi dengan pemilik pangkalan minyak tanah untuk memperoleh informasi terkait dengan hal ini.
 - d. Melakukan koordinasi dengan Pihak Agen Penyalur Minyak Tanah (CV. Bima Bersinar).

8. Terkait pengaduan yang disampaikan oleh Ibu Sri Rezeki pada hari Kamis, 8 November 2018, Tim Penanganan Pengaduan Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima telah melakukan rapat pada hari Jum'at, 9 November 2018 dan menetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
 - a. Melakukan pengecekan Surat Izin.
 - b. Melakukan peninjauan lokasi pangkalan dimaksud.
 - c. Melakukan peninjauan lokasi tempat pengalihan pengecoran BBMT (Kios Ncuri Mori)
 - d. Melakukan komunikasi dengan pemilik pangkalan minyak tanah untuk memperoleh informasi terkait dengan hal ini.
 - e. Melakukan koordinasi dengan Pihak Agen Penyalur Minyak Tanah (CV. Bima Bersinar).
 - f. Disamping itu, Tim Penanganan Pengaduan juga mendatangi warga yang menjadi obyek penyaluran minyak tanah di sekitar area pangkalan milik Bapak H. Ahmad Djakariah (Kios H. Ahmad Djakariah) dan pangkalan BBMT Kios Ncuri Mori.

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 (Pegguna 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
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

4.1. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari sebanyak 6 (Enam) pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan pada DPMPTS Kota Bima, semua telah ditindaklanjuti oleh Tim Pengangan Pengaduan Masyarakat dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dengan tindaklanjut sebagai berikut :

1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan keberadaan Sarang Burung Walet (SBW) yang berada di lingkungan Bara Kelurahan Paruga Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima, Tim Penanganan Pengaduan menindaklanjuti dengan mengambil langkah - langkah sebagai berikut :
 - a. Mendatangi pemilik Sarang Burung Walet dan memberikan arahan dan masukan terkait terkait sistem pengelolaan Sarang Burung Walet agar tidak mengganggu kenyamanan warga sekitar.
 - b. Memberikan kesempatan kepada pemilik Sarang Burung Walet agar melakukan pertemuan dengan warga sekitar yang difasilitasi oleh tokoh pemuda, tokoh masyarakat dan ketua RT/RW dan Lurah untuk mencari solusi agar permasalahan ini dapat terselesaikan karena belum memiliki izin usaha. Sehingga dengan pertemuan tersebut telah disepakati beberapa poin penting sehingga keluhan masyarakat terkait keberadaan Sarang Burung Walet telah dapat terselesaikan dengan baik.
2. Penanganan pengaduan terkait dengan keluhan yang disampaikan oleh Bapak Ardian, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat telah menindaklanjuti dengan mengambil langkah - langkah sebagai berikut :
 - a. Mengundang yang bersangkutan untuk bertemu langsung dengan Pejabat di lingkup DPMPTSP Kota Bima untuk memberikan penjelasan terkait prosedur dan persyaratan pelayanan perizinan baik secara administrasi maupun secara teknis dengan tujuan agar pengadu dapat memahami terkait prosedur dan persyaratan untuk memperoleh perizinan sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
 - b. Mempersilahkan pengusaha yang bersangkutan agar segera mengurus perizinan sesuai dengan Perundang-undangan yang berlaku.
3. Penangan pengaduan terkait dengan keluhan yang disampaikan oleh Bapak Feri Firmansyah sehubungan adanya keterlambatan pengurusan izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) an. Kios Mawarni, maka Tim Penanganan Pengaduan DPMPTP Kota Bima menindaklanjuti dengan mengambil langkah - langkah sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Kepala Bidang Layanan Perizinan DPMPTP Kota Bima terkait dengan permasalahan ini.

- b. Melalui Kepala Bidang Layanan Perizinan DPMPTP Kota Bima telah dilakukan percepatan penerbitan izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) An. Kios Mawarni dan telah diserahkan kepada pemilik pangkalan.
4. Penanganan pengaduan terkait dengan keluhan yang disampaikan oleh Bapak Imam sehubungan dengan keberadaan PT. NIS atau yang telah berganti nama menjadi PT. SMJ, Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan mengambil langkah – langkah penyelesaian sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan terkait perizinan yang dimiliki oleh perusahaan dimaksud.
 - b. Melakukan pengecekan di lokasi dan memastikan status kepemilikan bangunan usaha.
 - c. Mengadakan pertemuan langsung dengan pimpinan perusahaan dan memberikan penjelasan terkait sistem pengelolaan kantor perusahaan agar tidak mengganggu kenyamanan warga di sekitar lokasi usaha.
 - d. Mengintsruksikan kepada pemilik perusahaan agar melakukan pemasangan papan nama perusahaan agar identitas perusahaan jelas dan diketahui oleh masyarakat.
 - e. Mengintsruksikan kepada pemilik perusahaan agar mengatur parkir kendaraan operasional penangkap ayam dengan baik sehingga tidak mengganggu pengguna jalan maupun kendaraan lain yang ada di sekitar lokasi usaha.
5. Penanganan pengaduan terkait keluhan warga yang disampaikan oleh An. Bapak Mansyur H.A. Rahman, Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan mengambil langkah – langkah penyelesaian sebagai berikut :
 - a. Melakukan pertemuan dengan penanggungjawab pangkalan minyak tanah guna memperoleh informasi terkait dengan hal ini dan memberikan arahan terkait sistem penyaluran minyak tanah yang baik kepada masyarakat.
 - b. Melakukan koordinasi dengan ketua RT setempat terkait cara pendistribusian minyak tanah yang dilakukan oleh pemilik pangkalan.
 - c. Melakukan koordinasi dengan Pimpinan Agen Penyalur Minyak Tanah (CV. Tanone Jaya) agar Agen Penyalur mengetahui kondisi yang terjadi pada pangkalan dimaksud dalam upaya menciptakan ketertiban dalam penyaluran Bahan Bakar Minyak Tanah kepada masyarakat.
 - d. Menghimbau kepada pemilik pangkalan agar melakukan pertemuan dengan masyarakat yang difasilitasi oleh pihak RT, RW dan Lurah dalam rangka pembenahan dan pengaturan sistem pembagian minyak tanah yang efektif.
6. Penanganan pengaduan yang disampaikan oleh An. Bapak Dedi Jono Hardi, Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima telah menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan mengambil langkah – langkah penyelesaian sebagai berikut :

- a. Menginstruksikan kepada pengguna jasa agar segera membuat Surat Keterangan atas kehilangan dokumen perizinan pada Kantor Kelurahan sesuai dengan domisili usaha.
 - b. Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima dengan berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Bima dan menyerahkan formulir dan memberikan arsip dokumen izin sebagai bahan kelengkapan administrasi dan memberikan jaminan prioritas dalam pengurusan izin.
7. Penanganan pengaduan terkait keluhan warga yang disampaikan oleh Ibu Sri Rezeki, Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan mengambil langkah – langkah penyelesaian sebagai berikut :
- a. Melakukan koodinasi dengan Bidang Perizinan dan Agen Penyalur Minyak Tanah Kota Bima (CV. Bima Bersinar) terkait terjadinya pengalihan kepemilikan izin pangkalan BBMT. Dan terkait dengan pengalihan ini, maka berdasarkan dokumen pengajuan permohonan perubahan/pengalihan izin yang di ajukan oleh H. Achmad Djakariah telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku karena pemilik awal (Alm. Ibu Maemunah) merupakan isteri dari Bapak H. Achmad Djakariah dan merupakan mata pencaharian bersama keduanya. Bahwa pangkalan BBMT dimaksud berdiri di atas tanah milik Bapak H. Achmad Djakariah dan hingga saat ini. Maka dengan pertimbangan ini secara hukum Bapak H. Achmad Djakariah adalah pemilik syah pangkalan BBMT dimaksud.
 - b. Telah disampaikan kepada pihak pengadu, yang merupakan anak kandung dari Alm. Ibu Maemunah dan Bapak H. Achmad Djakariah bahwa sampai dengan saat ini Bapak H. Achmad Djakariah memiliki hak atas pangkalan BBMT dimaksud kerana lokasi pangkalan berdiri di atas tanah miliknya sendiri.
8. Penanganan pengaduan terkait keluhan warga yang disampaikan oleh Ibu Sri Rezeki, Tim Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kota Bima menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan mengambil langkah – langkah penyelesaian sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Pihak Agen Penyalur Minyak Tanah (CV. Bima Bersinar) untuk mengantisipasi kekurangan pasokan minyak tanah warga disekitar pangkalan BBMT Kios H. Achmad Djakariah maka pihak Agen Penyalur Minyak Tanah (CV. Bima Bersinar) melakukan penambahan pasokan BBMT ke Pangkalan yang ada di dekat yaitu pada pangkalan BBMT Kios Ncuri Mori RT. 08 Kel. Rabangodu Utara Kec. Raba Kota Bima.
 - b. Menghimbau kepada Pemilik Pangkalan BBMT yang mendapat jatah tambahan (Kios Ncuri Mori) yang sebabkan belum beroperasinya pangkalan BBMT H. Achmad Djakariah agar melakukan pendistribusian minyak tanah kepada warga yang ada di sekitar pangkalan BBMT H. Achmad Djakariah dengan tertib BBMT untuk memenuhi kebutuhan BBMT masyarakat di RT. 07 Kel. Rabangodu Utara Kec. Raba Kota Bima.

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 pada tahun 2018 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

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penanganan pengaduan yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sejak bulan Januari s/d 31 Desember 2018, 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 pada tahun 2018 telah dilaksanakan dengan baik dan setiap layanan pengaduan tidak dikenakan biaya layanan publik atau Rp. 0,- (Nol rupiah)
2. Standar Operasional dan Prosedur (SOP) pelayanan pengaduan telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
3. Semua pengaduan yang disampaikan oleh pengguna jasa telah ditindaklanjuti dan telah memenuhi unsur kepuasan masyarakat.
4. Baik pengaduan dan penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan tidak mempengaruhi kondisi sosial masyarakat hingga saat ini kegiatan investasi dari semua sektor usaha di wilayah Kota Bima tetap berjalan dengan baik.

7.2. 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 untuk pengambilan kebijakan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan menjaga iklim investasi di Kota Bima.
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 pada tahun 2018, 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 khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Kota Bima, 31 Desember 2018.

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



H. Ahmad, SE.

NIP. 19630213 199203 1 006