



LAPORAN

**PENGADUAN MASYARAKAT DIBIDANG PERIZINAN
TRIWULAN IV
TAHUN 2025**

DISUSUN OLEH

**TIM PELAYANAN PENGADUAN DPM-PTSP
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH**

Jalan Jendral Sudirman No. 29 Rt. 004 Rw. 002 Kel. Tugu Kecil Kec. Prabumulih Timur

Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan

Website : <http://dpmpstsp.kotaprabumulih.go.id>

Email : dpmpstsp@kotaprabumulih.go.id

Telpon/Fax : (0713) 3310678 SMS Center : 0853 7728 6479 Kode Pos 31111



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	
BAB I. PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Maksud dan Tujuan	5
C. Ruang Lingkup	5
BAB II. GAMBARAN UMUM	6
A. Profil Umum	6
B. Susunan Organisasi DPMPTSP	7
C. Kewenangan	8
D. Visi dan Misi	8
1. Visi	8
2. Misi	8
3. Motto	9
4. Janji Layanan	9
5. Maklumat Layanan	9
BAB III. PEMBAHASAN	11
A. Jenis Pengaduan	11
B. Waktu Penanganan Pengaduan	14
C. Tindak Lanjut Pengaduan	14
BAB IV. KESIMPULAN DAN PENUTUP	15
LAMPIRAN	

Kata Pengantar

Assalamualaikum warohmatullahiwarokatuh,

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat-Nya penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat dibidang Perizinan Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dapat dilaksanakan dan diwujudkan.

Tujuan penyusunan Laporan Fasilitasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberitahukan atau melaporkan hal yang kurang berkenan tentang perizinan yang berada dilingkungan masyarakat kepada Instansi Pemerintah/Pelayanan Publik (*Public service*) yang berhubungan langsung dengan masyarakat yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

Semoga Laporan Fasilitasi Pengaduan Masyarakat ini bermanfaat dan dapat menjadi rujukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat pada umumnya dan masyarakat Kota Prabumulih pada khususnya.

Demikian laporan ini disusun, atas atensi semua pihak dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Prabumulih, Desember 2025
**Tim Penyusun Laporan
Pengaduan Masyarakat
di Bidang Perizinan,**



**YULI YURITA, SE
PEMBINA, IV/a
NIP. 19740714 200501 2 005**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Kota Prabumulih berperaan aktif dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pelayanan prima kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Prabumulih telah menindaklanjuti Undang-Undang tersebut dengan membentuk lembaga atau instansi yang mengakomodir pelayanan perizinan terutama di bidang perizinan yakni dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sampai dengan Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Prabumulih.

Pemerintah Kota Prabumulih mendelegasikan kewenangan perizinan yang ada di instansi lain ke DPMPTSP guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan koordinasi dengan *stake holder*, dan untuk menjawab berbagai tantangan khususnya pada tataran implementasi pelayanan terhadap masyarakat yang berdaya guna dan berhasil guna dimana dengan upaya Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini diharapkan optimalisaasi aktivitas pelayanan kepada masyarakat di Bidang Perizinan dan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat disegala bidang baik dari administrasi pelayanan maupun peningkatan kualitas pelayanan langsung terhadap masyarakat, sebagai upaya untuk menjaring aspirasi dari masyarakat khususnya di bidang pelayanan perizinan di Kota Prabumulih.

2. Tujuan

- a. Mewujudkan *good governance* kepada Masyarakat dengan Pelayanan berkualitas
- b. Meningkatkan citra aparatur Pemerintah Kota Prabumulih dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, dan akuntabel;
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dengan menjaring aspirasi masyarakat;
- d. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM) di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Laporan Pengaduan Masyarakat di Bidang Perizinan adalah seluruh lapisan masyarakat.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Profil Umum

Kota Prabumulih sebagai Kota Lintas Tengah Sumatera merupakan salah satu pusat perkembangan Perekonomian daerah yang strategis. Kota yang berdiri pada tahun 2001 ini telah menjelma menjadi Kota yang maju. Sesuai dengan Visi Kota Prabumulih “Prabumulih Mas 2029” Bersama Masyarakat Mewujudkan Perubahan menuju Masyarakat Prabumulih yang Makmur dan Sejahtera”. Untuk mewujudkan hal tersebut, salah satu upaya Pemerintah Kota Prabumulih adalah dengan membentuk **Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)** yang selanjutnya menjadi **Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)** kemudian status kantor ditingkatkan lagi menjadi **Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2014 dan terakhir berdasarkan Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Prabumulih berganti nomenklatur menjadi **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih**.

Salah satu tujuan pembentukan instansi yang mengkhususkan memberikan pelayanan pembuatan perizinan tersebut adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah.

Kemudian tujuan selanjutnya untuk mengurangi jumlah “perantara atau makelar” dalam pengurusan perizinan sehingga tidak ada *negative transaction* dan dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih baik dengan prosedur yang mudah, waktu penyelesaian yang cepat dan biaya yang transparan.

B. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi DPMPTSP terdiri atas :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 1. Sekretaris Dinas;
 2. Subbagian Keuangan;
 3. Subbagian Program dan Pelaporan;
 4. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang **Perencanaan dan Pengembangan Iklim PM**, terdiri dari :
 1. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim PM;
 2. Kasi Perencanaan PM;
 3. Kasi Deregulasi PM, dan
 4. Kasi Pemberdayaan Usaha PM
- d. Bidang **Pengendalian dan Pelaksanaan PM**, terdiri dari :
 1. Kepala Bidang Pengendalian dan Pelaksanaan PM;
 2. Kasi Pemantauan dan Pengawasan PM;
 3. Kasi Pembinaan dan Pelaksanaan PM; dan
 4. Pengeloaan Data dan Informasi PM
- e. Bidang **Promosi Penanaman Modal**, terdiri dari :
 1. Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal;
 2. Kasi Pengembangan Promosi;
 3. Kasi Sarana dan Prasarana Promosi; dan
 4. Kasi Pelaksanaan Promosi PM
- f. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari:
 1. Penata Perizinan Ahli Madya;
 2. Penata Perizinan Ahli Muda

C. Kewenangan

Kewenangan DPMPTSP adalah

1. Melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan ditingkat Pemerintah Kota;
2. Pemrosesan dan penandatanganan dokumen perizinan;
3. Penyerahan dokumen perizinan kepada pemohon;
4. Penyederhanaan prosedur perizinan;
5. Penyederhanaan persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama unsur lain di lingkungan Pemerintah Kota;
6. Penyampaian laporan perkembangan pelaksanaan kegiatan kepada Walikota secara berkala/periodik (perbulan) dan atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

D. Visi dan Misi

1. Visi

Visi DPMPTSP adalah *"Prabumulih Mas 2029" Bersama Masyarakat Mewujudkan Perubahan menuju Masyarakat Prabumulih yang Makmur dan Sejahtera.*

2. Misi

Adapun Misi DPMPTSP Kota Prabumulih dirumuskan sebagai berikut :

1. Memperkuat pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas menuju masyarakat menuju masyarakat makmur dan sejahtera;
2. Mewujudkan perekonomian yang lebih baik melalui kemudahan investasi yang berkeadilan, dan peningkatan kesempatan kerja serta pengembangan kediatan ekonomi berbasis karifan lokal dan keunggulan wilayah;

3. Mendorong kemandirian masyarakat melalui penguatan ketahanan pangan daerah dan mendukung swasembada energi;
4. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berprestasi, berbudaya, dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa;
5. Mewujudkan pembangunan daerah dengan dukungan infrastruktur yang berkualitas, dan ramah lingkungan;
6. Mewujudkan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis, efisien, bersih dan profesional.

3. Motto DPMPSTP

Motto DPMPSTP adalah '*Praha Gesit, Investasi Meningkat*'

4. Janji Layanan

Janji Layanan DPMPSTP adalah

1. Memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP);
2. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan memiliki integritas yang tinggi;
3. Menyelenggarakan proses perizinan dengan mudah, cepat, dan transparan;
4. Melayani dengan ramah, sopan dan profesional; dan
5. Menciptakan suasana ruangan pelayanan yang bersih, sejuk dan nyaman.

5. Maklumat Layanan

Maklumat Layanan DPMPSTP adalah

1. Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Memberikan layanan dengan mudah, cepat dan transparan;

3. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani;
4. Menyiapkan ruang dan fasilitas pelayanan yang bersih, sejuk, nyaman dan tertata dengan baik;
5. Memberikan layanan dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi;
6. Merespon dengan cepat terhadap keluhan yang disampaikan;
7. Menyiapkan sarana dan prasarana informasi yang diperlukan.

BAB III PEMBAHASAN

A. Jenis Pengaduan

Penanganan Pengaduan di DPMPSTP Kota Prabumulih pada Triwulan IV Tahun 2025 menerima 3 Pengaduan, 4 Saran dan 4 Pujian dari Masyarakat, dimana semua Pengaduan tersebut termasuk katagori pengaduan ringan dan semuanya telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan Dinas/Tim terkait

Berikut Tabel Jenis Pengaduan

Tabel I

Laporan Pengaduan Triwulan IV tahun 2025

No	Jenis Pengaduan	Waktu Penanganan (Kapan pengaduan masuk dan berapa lama proses tindak lanjut)	Katagori Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan (baik diproses di DPMPSTP maupun diteruskan ke dinas/unit lain	Ket
1	Harapan untuk surat izin agar dikeluarkan dengan cepat	09 Oktober 2025	Ringan	Telah ditindak lanjuti dihari yang sama dengan Dinas terkait (Tim Teknis)	Saran
2	Harapan dioptimalisasi di percepat waktu terbitnya	23 Oktober 2025	Ringan	Telah ditindak lanjuti dihari yang sama dengan Dinas terkait (Tim Teknis)	Saran

3	Harapan saya sebagai masyarakat adalah supaya pelayanan lebih baik lagi dari yang telah baik sekarang	27 Oktober 2025	Ringan	Terimakasih atas saran untuk DPMPTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi	Saran
4	Semoga lebih cepat selesai jika mengurus perizinan biar kita tidak terlalu lama menunggu prosesnya.	28 Oktober 2025	Ringan	Terimakasih atas saran untuk DPMPTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi	Saran
5	Sudah baik dalam segi pelayanan bisa dilakukan secara online	28 Oktober 2025	Ringan	Terimakasih atas Pujian untuk DPMPTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi	Pujian
6	Sejauh ini pelayanannya sudah bagus, dan respon dari pelayanan juga baik. sarannya ditingkatkan ketanggapan pelayanan harapannya semoga menjadi lebih baik lagi	29 Oktober 2025	Ringan	Terimakasih atas Pujian untuk DPMPTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi	Pujian

7	Saya sangat puas dengan pelayanan yang ada di kantor	30 Oktober 2025	Ringan	Terimakasih atas pujiannya DPMPSTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi	Pujian
8	Menurut saya pelayanan di DPMPSTSP Kota Prabumulih sudah sangat bagus dan memuaskan	4 November 2025	Ringan	Terimakasih atas pujiannya DPMPSTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi	Pujian
9	Toilet terlalu sempit	10 November 2025	Ringan	Terimakasih atas pengaduannya telah kami tidaklanjuti dengan berkoordinasi dengan bagian Sekretariat DPMPSTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi	Pengaduan
10	WIFI sudah diberi password tetapi susah terkoneksi	14 November 2025	Ringan	Terimakasih atas pengaduannya telah kami tidaklanjuti dengan berkoordinasi dengan bagian Sekretariat DPMPSTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi	Pengaduan

11	Dari SP4N LAPOR mengajukan SIPD Via portal SICANTIK dari Agustus yang dimana tujuannya untuk mempermudah perizinan via online namun sampai saat ini tidak mengalami kemajuan status	2 Desember 2025	Ringan	Pengaduan telah ditindaklanjuti dengan memberikan jawaban melalui SP4N LAPOR dengan meminta data diri Pemohon agar bisa Tracking dimana posisi pengajuan izin.	Pengaduan
----	---	-----------------	--------	--	-----------

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih tahun 2025.

Berdasarkan tabel I diketahui terdapat 3 Pengaduan, 4 Saran dan 4 Pujian yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih selama bulan Oktober-Desember.

B. Waktu Penanganan Pengaduan

Merujuk dari tabel I tersebut dapat diketahui bahwa Pengaduan Triwulan IV dilaksanakan selama bulan Oktober-Desember 2025 dan dilaksanakan dengan baik (Berkas terlampir).

C. Tindak Lanjut Pengaduan

Pengaduan yang disampaikan Masyarakat telah ditindak lanjuti dalam Tim Pengaduan dan Informasi Layanan DPMPTSP berkoordinasi dengan Dinas/Tim Terkait. DPMPTSP Kota Prabumulih akan terus meningkatkan Pelayanan yang lebih baik lagi.

Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih yaitu 3 Pengaduan atau 100%.

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

1. KESIMPULAN

Pada Triwulan IV Tahun 2025 di Bidang Pelayanan dan Perizinan terdapat 3 pengaduan, 4 Saran dan 4 pujian dari masyarakat dan telah ditindak lanjuti. Maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Prabumulih memiliki Mutu Pelayanan dan Kinerja yang Baik, serta pengguna izin yang berada di sekitar masyarakat telah melaksanakan prosedur perizinan dengan baik.

2. PENUTUP

Laporan Pengaduan Masyarakat di Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di susun berdasarkan hasil Pengaduan dari Masyarakat yang telah dilaksanakan selama bulan Oktober-Desember Tahun 2025 pada bagian pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih.

Demikian laporan ini di buat semoga ada manfaat khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Instansi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

Wassalamualaikum warohmatullahibarohkatuh.

Prabumulih, Desember 2025

Mengetahui,
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



[Handwritten Signature]
ARIF SUMARDIMAN, SH., MM
PEMBINA, IV/a
NIP. 19830419 200903 1 002

Tim Penyusun Laporan Pengaduan
Masyarakat di Bidang Perizinan
Ketua,



YULI YURITA, SE
PEMBINA, IV/a
NIP. 19740714 200501 2 005

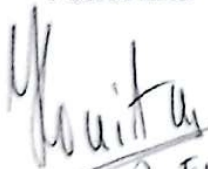


FORMULIR PENGADUAN


Nama : Bina Jaya Pasarbu
NIK : ~~12~~ 12.1110681198001
Alamat : Jl. Arskatan 45 no 034
Nomor Telepon : 0822 7706 8800
Pekerjaan : Apoteker
Hal yang diadukan/saran : Saran Memulus sistem Izin melalui online agar bisa bisa pengurusan izin dengan digital
Harapan Pelapor : Harapnya untuk izin surat izin agar dikeluarkan dengan cepat.

Prabumulih, 5 Oktober 2025

Penerima


(.....
J. Enni W.)

Pelapor,


(Bina Jaya Pasarbu.....)



FORMULIR PENGADUAN

Nama : Idman Cashandn
NIK : 16091311029002
Alamat : Jl. Pemas. Kerduman, Dusun II, Makram
Pembal, PAU
Nomor Telepon : 08127895954
Pekerjaan : Dokter
Hal yang diadukan/saran : Peran Lusi kelas SIP.

Harapan Pelapor : Harapan dipromosikan & di perapor kelas
Uma keluarga

Penerima

M. Anita
(.....Enni W......)

Prabumulih, 23 Oct 20 ..

Pelapor,

Idman
(.....dr. Idman.....)



FORMULIR PENGADUAN

Nama : YOPIT. TRI ANSAH, A.Md.Farm.
NIK : 1603153009800001
Alamat : JL. Sanggalang NO 14 RT 002 RW 003
KELURAHAN TUGU KECIL PRABUMULIH TIMUR
Nomor Telepon : 082283263731
Pekerjaan : SWASTA / BUMN.
Hal yang diadukan/saran : TIDAK ADA

Harapan Pelapor : Harapan saya sebagai masyarakat adalah supaya pelayanan lebih baik lagi dari D kelas baik sekarang

Prabumulih, 27-10-2025

Penerima

J. Enni W.

Pelapor,

(YOPIT. TRI ANSAH)




FORMULIR PENGADUAN

Nama : Juarni
NIK : 624036302240001
Alamat : Jl. Prhat Karan 66. Serok No 73. kel. Giridur
Nomor Telepon : 021 6270 1171
Pekerjaan : karyawan swasta
Hal yang diadukan/saran : -
Harapan Pelapor : Semoga lebih cepat selesai jika mungkin
karyawan da biar bisa tidak terlalu lama
menunggu prosesnya

Prabumulih, 20/10/25

Penerima


(.....
J. Enni W)

Pelapor,


Juarni
(.....)



FORMULIR PENGADUAN

Nama : Viona Fracellia Citra.
NIK : 1674025710010004
Alamat : Jl. Terengganu NO.10 RT 01 RW 05 Kel. Mudo dus
Kota Prabumulih
Nomor Telepon : 0813 8247 1097
Pekerjaan : Pernahat
Hal yang diadukan/saran : Sudah Baik dalam segi pelayanan.

Harapan Pelapor : Bisa dilakukan secara online.

Prabumulih, 20/10/2025

Penerima

(.....
J. Enni W.)

Pelapor,

(.....
VIONA FRACELLIA C.)



FORMULIR PENGADUAN

Nama : Yossi k. Nopriyanti
NIK : 1674 02501196 000 8
Alamat : Jl. Kenanga blok B4 no. 41 Perumnas Sukajadi
Nomor Telepon : 0823 7926 5658
Pekerjaan : Wiraswasta
Hal yang diadukan/saran : Menurut saya pelayanan di DPMPPTSP Prabumulih sudah sangat bagus dan memuaskan
Harapan Pelapor : Semoga terus dipertahankan kinerjanya

Prabumulih, 4 Nov 2025

Pelapor,

Penerima

(.....
J. Enni W.)

(.....
Yossi K. N.)



FORMULIR PENGADUAN

Nama : Ridanti putri PRATIWI
NIK : 1674066503980001
Alamat : JL -TROMOL Dalam , Kelurahan Sukarada
Nomor Telepon : 0838-9843-9532
Pekerjaan : BIDAN
Hal yang diadukan/saran : ~~Sangat RUS~~
Toilet Terlalu sempit.
Harapan Pelapor :

Prabumulih, 10 NOV 2025

Penerima

(..... J. Enni W.)

Pelapor,

(..... Ridanti putri p.)



FORMULIR PENGADUAN

Nama : Hesti Wulandari
NIK : 1989725220220011
Alamat : Jl. mataram 2
0812 1314 52900
Nomor Telepon :
Pekerjaan : Bidan
Hal yang diadukan/saran : Pencabutan SRP
WIFI SUDAH DIBERI PASSWORD TETAPI SUDAH
TERGANGGU
Harapan Pelapor :

Penerima

(.....)

Prabumulih, 14 Nov 2025

Pelapor,

(.....)

