



LAPORAN

PENGADUAN MASYARAKAT DIBIDANG PERIZINAN TRIWULAN III TAHUN 2022

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://dpmpmsp.kotaprabumulih.go.id>
Email : dpmpmsp@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	4
C. Ruang Lingkup	5
BAB II. GAMBARAN UMUM	6
A. Profil Umum	6
B. Susunan Organisasi DPMPTSP	7
C. Kewenangan	7
D. Visi dan Misi	8
1. Visi	8
2. Misi	8
3. Motto	8
4. Janji Layanan	8
5. Maklumat Layanan	9
BAB III. PEMBAHASAN.....	10
A. Jenis Pengaduan	10
B. Waktu Penanganan Pengaduan	10
C. Tindak Lanjut Pengaduan	10
BAB IV. KESIMPULAN DAN PENUTUP	11

LAMPIRAN

Kata Pengantar

Assalamualaikum warohmatullahiwabarokatuh,

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat-Nya penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat dibidang Perizinan Tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dapat dilaksanakan dan diwujudkan.

Tujuan penyusunan Laporan Fasilitas 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 Fasilitas 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, 28 September 2022

**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*;
- 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 “**Terwujudnya Kota Prabumulih Menjadi Kota PRIMA dan Berkualitas Tahun 2023**”. 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. Pengelolaan 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. Bidang **Pelayanan Perizinan dan non Perizinan**, terdiri dari :
 1. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
 2. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Perdagangan;
 3. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Pembangunan; dan
 4. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Profesi Kesehatan.
- g. Bidang **Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan**, terdiri dari :
 1. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 2. Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan;
 3. Kasi Kebijakan dan Advokasi Layanan; dan
 4. Kasi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

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 *"Terwujudnya Kota Prabumulih Sebagai Kota PRIMA dan Berkualitas Tahun 2023"*

2. Misi

Adapun Misi DPMPTSP Kota Prabumulih dirumuskan sebagai berikut :

- 1. Peningkatan Tata Kelola Pemerintah yang baik, Berkualitas, dan Berprestasi;**
2. Peningkatan Sumber Daya Masyarakat yang Berkualitas, Berprestasi dan Religius pada setiap Lini Kehidupan;
3. Peningkatan Sarana dan Prasarana Lingkungan dan Pemukiman yang Ramah Lingkungan serta Peningkatan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah yang Berkualitas;
- 4. Pemberdayaan Masyarakat dengan Menciptakan Seluas-luasnya kesempatan kerja/Berusaha serta dengan Mementapkan Daya Saing Usaha-usaha Ekonomi Lokal Inovasi Produk dan Jasa serta Pengembangan Industri Kreatif.**

3. Motto DPMPTSP

Motto DPMPTSP adalah *" Prabu Gesit, Investasi Meningkatkan "*

4. Janji Layanan

Janji Layanan DMPTSP adalah

1. Memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur;

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 professional; dan
5. Menciptakan suasana ruangan pelayanan yang bersih, sejuk dan nyaman.

5. Maklumat Layanan

Maklumat Layanan DPMPTSP 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

Tidak ada pengaduan

B. Waktu Penanganan Pengaduan

Tidak ada pengaduan

C. Tindak Lanjut Pengaduan

Tidak ada pengaduan

Bahwa pada Triwulan III (satu) Tahun 2022 di Bidang Pelayanan dan Perizinan tidak ada pengaduan dari masyarakat (**NIHIL**).

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

1. KESIMPULAN

Pada Triwulan III Tahun 2022 di Bidang Pelayanan dan Perizinan tidak ada pengaduan dari masyarakat (NIHIL). 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 Juli-September Tahun 2022 pada bagian pelayanan perizinan di DPMPTSP.


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, 28 September 2022

Mengetahui,
Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tim Penyusun Laporan Pengaduan
Masyarakat di Bidang Perizinan
Ketua,


A. ZAHEDI, S.Pd, MM
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c
NIP. 19630501 198803 1 005


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

LAMPIRAN



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH

NOMOR:007/KPTS/DPMPTSP.VI/2022

TENTANG

TIM PENGELOLA DAN TATA CARA PELAYANAN PENGADUAN SERTA KELUHAN
MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 20 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dinyatakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Bahwa untuk menjamin konsistensi pelayanan pada masyarakat baik dari segi mutu, waktu dan prosedur, maka perlu adanya suatu pengaturan yang jelas yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha dalam bentuk pelayanan pengaduan dan keluhan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih tentang Tim Pengelola dan Tata Cara Pelayanan Pengaduan serta Keluhan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Prabumulih (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4113);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Peraturan Nenteri Dalam Negeri No 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/07/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2021 Nomor 6);
14. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 43 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Urusan Pemerintahan Wajib tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar Dinas Daerah Kota Prabumulih (Berita Daerah Kota Prabumulih Tahun 2016 Nomor 44);
15. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 63 Tahun 2021 tentang Pendegelasan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha kepada Kepala Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih (Berita Daerah Kota Prabumulih Tahun 2021 Nomor 63)

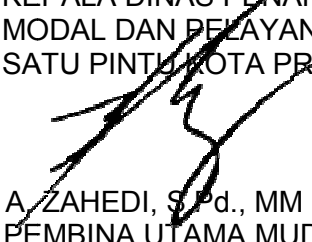
MEMUTUSKAN :

- KESATU** : Tim Pengelola dan Tata Cara Pelayanan Pengaduan serta Keluhan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tugas dan tanggung jawab Tim Pengelola dan Tata Cara Pelayanan Pengaduan serta Keluhan Masyarakat adalah memberikan Pedoman Pelayanan dan Penanganan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan tupoksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- KETIGA** : Penyelesaian Sengketa Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat/pihak pelapor.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Prabumulih
pada tanggal 18 Januari 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PRABUMULIH,



A. ZAHEDI, S.Pd., MM
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c
NIP. 19630501 198803 1 005

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DPM-PTSP
NOMOR : 007 TAHUN 2022
TANGGAL : 18 JANUARI 2022

TATA CARA PELAYANAN PENGADUAN DAN KELUHAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH

Dalam rangka meningkatkan Pelayanan Perizinan kepada masyarakat melalui layanan pengaduan yang disediakan di DPM-PTSP Kota Prabumulih, pengaduan dari masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui beberapa media pengaduan yang telah disiapkan dan mekanisme penanganannya yaitu:

A. DEFINISI PENGADUAN

Pemberitahuan yang dibuat secara lisan dan tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha atau produk perizinan yang dikeluarkan.

B. PENANGANAN DAN JENIS PENANGANAN PENGADUAN

1. Penanganan Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat terkait dengan perizinan berusaha dan non berusaha dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

2. Penanganan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat dilakukan oleh:

- a. Petugas Loker
- b. Kepala DPM-PTSP
- c. Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
- d. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
- e. Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan
- f. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan
- g. Bidang PTSP I Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
- h. Tim Teknis Perizinan
- i. Aparatur Kecamatan dan Aparatur Kelurahan tempat lokasi pengaduan

3. Penanganan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:

a. Pengaduan Ringan

- Pengaduan Ringan adalah Pengaduan Masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
- Penyelesaian Penanganan Pengaduan cukup dilakukan oleh petugas loket dan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan.

b. Pengaduan Sedang

- Pengaduan Sedang adalah Pengaduan Masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
- Penyelesaian Penanganan Pengaduan dilakukan oleh seksi Pengaduan Informasi Layanan, Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan, Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan, Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Kepala DPM-PTSP, Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Aparatur Kecamatan dan Kelurahan Lokasi Pengaduan serta Tim Teknis.

c. Pengaduan Berat

- Pengaduan Berat adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.
- Penyelesaian Penanganan Pengaduan dilakukan oleh Seksi Pengaduan Informasi Layanan, Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan, Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan, Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Kepala DPM-PTSP, Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Aparatur Kecamatan dan Kelurahan Lokasi Pengaduan, serta Tim Teknis. Dimana dalam hal ini memerlukan kewenangan Kepala Daerah (memerlukan kajian lebih lanjut).

C. MEKANISME PENGADUAN

1. PENGADUAN SECARA LANGSUNG

Masyarakat/Pemohon Izin memberikan Pengaduan melalui:

- a. Media langsung/tatap muka langsung (ditemui minimal pejabat eselon IV).
- b. Media Telepon 0713-3310251 dan 0853 7728 6479 harus disertakan alamat lengkap sesuai dengan KTP.
- c. Waktu Penyelesaian pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah pengaduan diterima petugas.

2. PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

Masyarakat/ pemohon memberikan pengaduan melalui:

- a. Media Kotak Saran
- b. Media Telephone (0713) 3310251
- c. Media online,
email dpmptsp@kotaprabumulih.go.id,
pengaduandpmtsp@prabumulih@gmail.com
atau [website: dpmptsp.kotaprabumulih.go.id](http://website:dpmptsp.kotaprabumulih.go.id) dan terintegrasi dengan LAPOR
Bisa juga melalui SP4N LAPOR
- d. Media Surat/Tertulis pengaduan harus dilengkapi dengan identitas/KTP Pemohon yang sah.
Alamat: Jalan Jendral Sudirman No 029 RT 04 RW 02 Kelurahan Tugu Kecil Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.
- e. Waktu penyelesaian pengaduan paling lambat harus selesai ditanggapi dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja pengaduan diterima petugas.

D. PELAPORAN

Petugas Layanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat merekapitulasi jumlah pengaduan yang diterima setiap bulan beserta tindak lanjutnya dan dilaporkan per/priodik kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PRABUMULIH,



A.ZAHEDI, S.Pd., MM
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c
NIP. 19630501 198803 1 005

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH**

NO.	JABATAN DALAM TIM	JABATAN KEDINASAN//NAMA	KET
1	PENGARAH	KEPALA DPMPSTP KOTA PRABUMULIH	
2	KETUA	KABID PENGADUAN, KEBIJAKAN, DAN PELAPORAN LAYANAN	
3	SEKRETARIS	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA SEKSI PENGADUAN DAN INFORMASI LAYANAN	
4	ANGGOTA	1. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA SEKSI PELAPORAN DAN PENINGKATAN LAYANAN 2. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA SEKSI KEBIJAKAN DAN ADVOKASI LAYANAN 3. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA 3 SEKSI PELAYANAN PERIZINAN	
5.	Petugas Layanan	1. JOVITA ENNI WULANDARI, SH 2. YUNITA, SH	
6	SEKRETARIAT/ TIM PENGOLAH DATA	1. ARMIDI, SE 2. REVITA SARI 3. FEBRIANI 4. LOGI MANDELA	

KEPALA DINAS



A. ZAHEDI, S.Pd.,MM
PEMBINA UTAMA MUDA, IV
NIP. 19630501 198803 1 005