



# LAPORAN

**PENGADUAN MASYARAKAT DIBIDANG  
PERIZINAN  
SEMESTER II  
TAHUN 2023**

**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](mailto:dpmpmsp@kotaprabumulih.go.id)  
Telpon/Fax : ( 0713 ) 3310678 SMS Center : 0853 7728 6479 Kode Pos 31111

# DAFTAR ISI

## Kata Pengantar

<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
A. Latar Belakang .....	4
B. Maksud dan Tujuan .....	4
C. Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>6</b>
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
<b>BAB III. PEMBAHASAN</b> .....	<b>10</b>
A. Jenis Pengaduan .....	10
B. Waktu Penanganan Pengaduan .....	10
C. Tindak Lanjut Pengaduan .....	10
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN PENUTUP</b> .....	<b>11</b>

## LAMPIRAN

## *Kata Pengantar*

Assalamualaikum warohmatullahiwarokatuh,

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat-Nya penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat dibidang Perizinan Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dapat dilaksanakan dan diwujudkan.

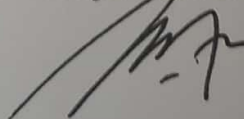
Tujuan penyusunan Laporan Fasilitasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberitahukan atau melaporkan hal yang kurang berkenan tentang perizinan yang berada dilingkungan masyarakat kepada Instansi Pemerintah/Pelayanan Publik (*Public service*) 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 2023

**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 DPMPSTSP 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 DPMPSTSP 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 Meningkat'*

##### 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 profesional; 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 Semester II (Dua) Tahun 2023 di Bidang Pelayanan dan Perizinan tidak ada pengaduan dari masyarakat (**NIHIL**).

## BAB IV KESIMPULAN DAN PENUTUP

### 1. KESIMPULAN

Pada Semester II Tahun 2023 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

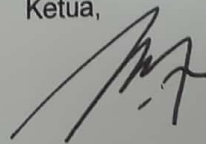
Laporan Pengaduan Masyarakat di Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di susun berdasarkan hasil Pengaduan dari Masyarakat yang telah dilaksanakan selama bulan Juli-Desember Tahun 2023 pada bagian pelayanan perizinan di DPMPTSP.

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, Desember 2023


Tim Penyusun Laporan Pengaduan  
Masyarakat di Bidang Perizinan  
Ketua,



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

Mengetahui,  
Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



  
DRS. H. MUHAMMAD ALI., M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19660412 199312 1001

# LAMPIRAN

**NOTULEN RAPAT**  
**PENGLOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DAN**  
**NON PERIZINAN TAHUN 2023**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KOTA PRABUMULIH**

**NOTULEN**

Tanggal : Rabu / 15 November 2023  
Waktu : 10.00 WIB  
Tempat : Analisis Kebijakan Ahli Madya Koordinator pada Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan / YULI YURITA, SE  
Jumlah yang Hadir : 8 Orang

**PEMBUKAAN**  
Rapat dibuka oleh Analisis Kebijakan Ahli Madya Koordinator pada Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih pada Pukul 10.00 Wib

**URAIAN HASIL RAPAT**

**1. PENGADUAN SECARA LANGSUNG**

Masyarakat/Pemohon Izin memberikan Pengaduan melalui:

- a. Media langsung/tahap muka langsung (ditemui minimal pejabat eselon IV)
- b. 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/WA 0895 2879 8965
- c. Media online,  
email [dpmptsp@kotaprabumulih.go.id](mailto:dpmptsp@kotaprabumulih.go.id),  
[pengaduandpmpptspprabumulih@gmail.com](mailto:pengaduandpmpptspprabumulih@gmail.com)  
atau website: [dpmptsp.kotaprabumulih.go.id](http://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.

Apabila ada pengaduan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti dengan membuat Nota Dinas Pengaduan yang disampaikan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Prabumulih melalui Analisis Kebijakan Ahli Madya Koordinator Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan serta melakukan pengecekan kelokasi secara langsung.

**PENUTUP**

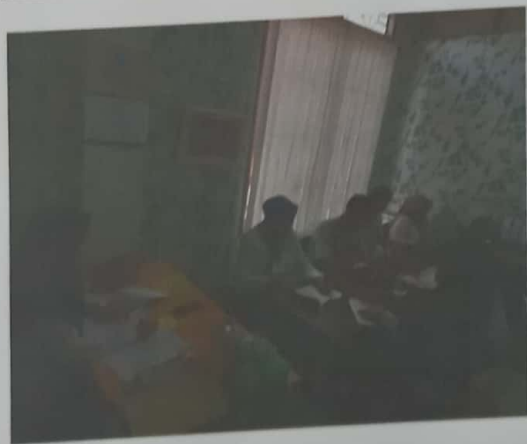
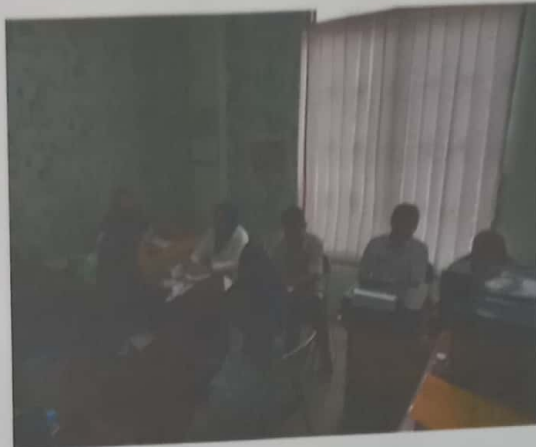
Pada akhir Rapat Koordinator pada Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan menghimbau agar seluruh Pegawai Kegiatan Fasilitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Prabumulih dapat melaksanakan tugas mereka dengan baik dan meningkatkan semangat kerja untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang ada pada DPMPTSP Kota Prabumulih.

Prabumulih, 15 November 2023

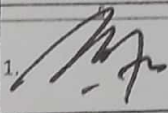
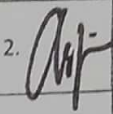
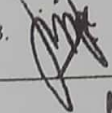

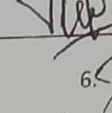
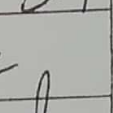
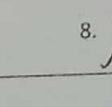
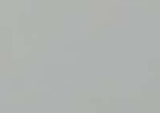
**NOTULIS**

  
**NINIK SUGATI, SE**  
Penata Tk. I / III.d  
NIP. 19770415 200604 2 026


# DOKUMENTASI



**DAFTAR HADIR RAPAT**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TAHUN 2023**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH**  
**RABU, 15 NOVEMBER 2023**

NO	NAMA NIP	PANGKAT/GOL	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Yuli Yurita, SE NIP. 19740714 200501 2 005	Pembina, IV/a	Analisis Kebijakan Ahli Madya Koordinator pada Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan	1. 
2	Ninik Sugliti, SE NIP. 19770415 200604 2 026	Penata Tingkat I, III/d	Analisis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan	2. 
3	Hardinawati, SP NIP. 19841007 201001 2 029	Penata Tingkat I, III/d	Analisis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Kebijakan dan dan Informasi Layanan	3. 
4	Monica Tri Putri, SH NIP. 19900304 201503 2 006	Penata, III/c	Analisis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator pada Seksi Kebijakan dan dan Informasi Layanan	4. 
5	Armidi, SE NIP. 19760810 201101 1 006	Penata, III/c	Penyusun Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria	5. 
6	Revita Sari		Staf	6. 
7	Febriani		Staf	7. 
8	Logi Mandela		Staf	8. 

Analisis Kebijakan Ahli Madya Koordinator  
 Pada Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan  
 Pelaporan Layanan,



YULI YURITA, SE  
 NIP. 19740714 200501 2 005