



LAPORAN

PENGADUAN MASYARAKAT DIBIDANG PERIZINAN TRIWULAN KE 3 TAHUN 2019

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://dpmptsp.kotaprabumulih.go.id>
Email : dpmptsp@kotaprabumulih.go.id
Telpon/Fax : (0713) 3310678 SMS Center : 082380017655 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 | 6 |
| 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. KESIMPULAN | 10 |
| BAB IV. PENUTUP | 11 |
| LAMPIRAN | 12 |

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 2019 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, Juli 2019

**Tim Penyusun,
Kepala DPMPTSP Kota Prabumulih,**



**A. ZAHEDI, S.Pd, MM
PEMBINA TK 1/IV.b
NIP. 19630501 198803 1 005**

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 ” (Prestasi, Religius, Inovatif, Mandiri, Aman dan Berkualitas)**. 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;

b. Sekretariat, terdiri dari :

1. Subbagian Keuangan;
2. Subbagian Program dan Pelaporan;
3. Subbagian Umum dan Kepegawaian.

c. Bidang **Perencanaan dan Pengembangan Iklim PM**, terdiri dari :

1. Kasi Perencanaan PM;
2. Kasi Deregulasi PM, dan
3. Kasi Pemberdayaan Usaha PM

d. Bidang **Pengendalian dan Pelaksanaan PM**, terdiri dari :

1. Kasi Pemantauan dan Pengawasan PM;
2. Kasi Pembinaan dan Pelaksanaan PM; dan
3. Pengelolaan Data dan Informasi PM

e. Bidang **Promosi Penanaman Modal**, terdiri dari :

1. Kasi Pengembangan Promosi;
2. Kasi Sarana dan Prasarana Promosi; dan
3. Kasi Pelaksanaan Promosi PM

f. Bidang **Pelayanan Perizinan dan non Perizinan**, terdiri dari :

1. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Perdagangan;
2. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Pembangunan; dan
3. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Profesi Kesehatan.

g. Bidang **Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan**, terdiri dari :

1. Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan;
2. Kasi Kebijakan dan Advokasi Layanan; dan
3. 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 Pelayanan Prima di Bidang Perizinan Guna Terciptanya Iklim Investasi yang Kondusif”*

2. Misi

Adapun Misi DPMPTSP Kota Prabumulih dirumuskan sebagai berikut :

- a) Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) dibidang perizinan dan non perizinan;
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan;
- c) Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan perizinan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti;
- d) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui perizinan dan non perizinan;
- e) Meningkatkan kesejahteraan pegawai.

3. Motto DPMPTSP

Motto DPMPTSP adalah

“ Kepuasan Anda adalah Harapan Kami ”

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;
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

Konsep *Good governance* atau tata pemerintahan yang baik merupakan salah satu upaya guna menciptakan keteraturan dan kesinambungan dalam sistem tata pemerintahan. Konsep ini, menjadi salah satu acuan dalam upaya peningkatan kualitas di beberapa aspek pemerintahan. Suatu sistem tata pemerintahan yang baik tidak hanya mengacu pada perbaikan yang nampak seperti sarana dan prasarana. Namun, pengelolaan sistem pemerintahan perlu diarahkan dari *Bad governance* menjadi *Good governance*. Seperti yang dikemukakan Dwiyanto (2008:18), bahwa sistem pengelolaan pemerintahan di beberapa negara mengalami inefisiensi yang disebabkan oleh adanya praktik *bad governance* seperti tidak transparan, rendahnya partisipasi warga, rendahnya daya tanggap birokrasi, serta diskriminasi. Oleh karena itu, perlunya penataan sistem pemerintah melalui pelaksanaan konsep *good governance*.

Terselenggaranya *Good Governance*, merupakan prasyarat bagi pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi dan mencapai tujuan serta cita – cita bangsa dan negara. Dalam rangka itu, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan absah sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas dari KKN.

Perbaikan sistem pemerintahan dilakukan dengan perubahan beberapa aspek penting di dalamnya, salah satunya yakni perbaikan pelayanan publik. Pelayanan publik, yang kemudian dikaitkan dengan terciptanya suatu tatanan pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak terlepas dari perannya yang sebagai sarana pemersatu kepentingan unsur – unsur terkait.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Seperti yang dikemukakan Sampara (Sinambela, 2008:5), bahwa pelayanan publik

juga diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bentuk kewajiban negara terhadap warga negaranya sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945 yakni untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara salah satunya dengan melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Pada hakekatnya, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik hendaknya mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik serta memperhatikan asas-asas dalam hal pelaksanaannya.

Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Thamrin, 2013:112). Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan para instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Akan tetapi, pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Keterbatasan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan / harapan masyarakat tentunya akan banyak melahirkan tuntutan-tuntutan dari masyarakat sendiri. Tuntutan tersebut diajukan kepada pemerintahan yang mana aparatur pemerintahan memiliki hak untuk mengatur segala masalah yang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, muncullah konsep *Good-Governance* (tata pemerintahan yang baik) sebagai jalan keluar untuk memecahkan masalah yang timbul dari tuntutan-

tuntutan dalam masyarakat tersebut, sehingga diharapkan mampu untuk mengatasi segala permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan publik yang melibatkan pemerintah dan masyarakat.

Kurang puasny pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat membuat masyarakat mulai mengeluh dan melakukan pengaduan. “Aduan masyarakat muncul sebagai wujud pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal”

Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) dijelaskan bahwa, “pentingnya mengorganisir keluhan (*complaint*) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan”. Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Perizinan di wilayah Kota Prabumulih. Salah satu Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih yaitu **Pelayanan izin usaha**. Pelayanan Izin usaha merupakan suatu bentuk persetujuan atau pemberian izin dari pihak berwenang atas penyelenggaraan suatu kegiatan usaha oleh seorang pengusaha atau suatu perusahaan.

Sebagai organisasi yang bergerak dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih tidak lepas dari laporan pengaduan masyarakat. Pengelolaan pengaduan harus melayani masyarakat, termasuk pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

Berdasarkan hasil laporan pengaduan masyarakat pada tahun 2019, diperoleh data bahwa terdapat 2 laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih selama bulan Januari-September tahun 2019. Untuk lebih jelasnya mengenai laporan pengaduan izin usaha, dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1
Laporan Pengaduan Izin Usaha Tahun 2019 Triwulan Ke 3

| No | Jenis Izin Usaha | Jumlah Pengaduan | Periode | Jumlah Pengaduan yang ditindaklanjuti | Jumlah pengaduan yang belum ditindaklanjuti |
|----|------------------------------------|------------------|----------------|---------------------------------------|---|
| 1 | Pengaduan Izin Mendirikan Bangunan | 0 | Jan-Maret | 0 | 0 |
| 2 | Pengaduan Izin Mendirikan Bangunan | 0 | April-Juni | 0 | 0 |
| 3 | Pengaduan Izin Mendirikan Bangunan | 2 | Juli-September | 2 | 0 |
| 4 | Jumlah Pengaduan | 2 | | 2 | 0 |

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih tahun 2019

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa terdapat 2 laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih selama bulan Januari-September tahun 2019 yang terdiri dari Pengaduan Izin Mendirikan Bangunan sebanyak 2 pengaduan, sebagai berikut :

1. Pada tanggal 16 Juli 2019, pengaduan Masyarakat warga Bukit Permata Residence Jalan Bukit Patih RT 01 RW 02 Kelurahan Patih Galung Kecamatan Prabumulih Barat terhadap Developer
2. Tanggal 30 Agustus 2019, Pengaduan Tembok Pagar yang belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan yang berlokasi di jalan Relly TVRI Kelurahan Prabujaya Kecamatan Prabumulih Timur.

Merujuk dari tabel 1 tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah penanganan pengaduan izin usaha selama Bulan Januari-September tahun 2019 yaitu sebanyak 2 pengaduan dan jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih yaitu sebanyak 2 pengaduan atau 100 %.

Adapun masalah pengaduan izin usaha yang paling sering diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih adalah pembangunan baik rumah, pagar ataupun gudang yang belum memiliki izin dari Pemerintah dan tetangga. Masyarakat dapat menuliskan secara langsung keluhannya melalui surat pengaduan masyarakat di loket pengaduan, melalui kotak pengaduan, *website*, email, menelepon langsung ke kantor atau melakukan pengaduan langsung secara lisan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

BAB IV

KESIMPULAN

Pada Semester I Tahun 2019 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.

BAB IV

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 Tahun 2019 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, Juli 2019

Tim Penyusun,
Kepala DPMPTSP Kota Prabumulih,



A. ZAHEDI, S.Pd, MM
PEMBINA TK. 1/IV.b
NIP. 19630501 198803 1 005