



# LAPORAN

## PENGADUAN MASYARAKAT DIBIDANG PERIZINAN TRIWULAN II (SEMESTER I) TAHUN 2020

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](mailto:dpmptsp@kotaprabumulih.go.id)  
Telpon/Fax : ( 0713 ) 3310251 SMS Center : 082380017655 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 .....	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
<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>
<b>LAMPIRAN</b>	

# *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 2020 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 Pelayanan 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, 26 Juni 2020

**Tim Penyusun Laporan Pengaduan  
Masyarakat di Bidang Perizinan,**



**YULI YURITA, SE  
PENATA TINGKAT I, III/d  
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” (Prestasi, Religius, Inovatif, Mandiri, dan Aman)** . 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

Melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan ditingkat Pemerintah Kota;

1. Pemrosesan dan penandatanganan dokumen perizinan;
2. Penyerahan dokumen perizinan kepada pemohon;
3. Penyederhanaan prosedur perizinan;
4. Penyederhanaan persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama unsur lain di lingkungan Pemerintah Kota;
5. 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”(Prestasi, Religius, Inovatif, Mandiri, Aman)*

### 2. Misi

Adapun Misi DPMPTSP Kota Prabumulih dirumuskan sebagai berikut :

- a) Mewujudkan Peningkatan Kualitas dan Profesionalisme Aparatur dalam Tata Pemerintahan yang baik, Demokratis, Inovatif, Entrepreneurship, Berprestasi, Transparan dan Akuntabel;
- b) Mewujudkan Peningkatan Kualitas Masyarakat Kota Prabumulih yang Madani (Produktif, Sehat, Cerdas, Mandiri, Religius, Bermoral, Beretika, Berbudaya, dan Berwawasan Lingkungan);
- c) Mewujudkan Peningkatan Perekonomian Masyarakat Kota Prabumulih yang Handal dan Merata melalui Perdagangan dan Jasa;
- d) Mewujudkan Peningkatan Kualitas Infrastruktur Wilayah guna Memperlancar Aktivitas Perekonomian Masyarakat.

### 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**

#### **A. Jenis Pengaduan**

Tidak ada pengaduan

#### **B. Waktu Penanganan Pengaduan**

Tidak ada pengaduan

#### **C. Tindak Lanjut Pengaduan**

Tidak ada pengaduan

Bahwa pada Triwulan II (Semester I) Tahun 2020 di Bidang Pelayanan dan Perizinan tidak ada pengaduan dari masyarakat **(NIHIL)**

## BAB IV KESIMPULAN DAN PENUTUP

### 1. KESIMPULAN

Pada Triwulan II (Semester I) Tahun 2020 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 April- Juni Tahun 2020 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, 26 Juni 2020

Mengetahui,  
Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



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

Tim Penyusun Laporan Pengaduan  
Masyarakat di Bidang Perizinan  
Ketua,

**YULI YURITA, SE**  
PENATA TINGKAT I, III/d  
NIP. 19740714 200501 2 005