



**LAPORAN  
LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU  
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
(PERIODE : TRIWULAN I TAHUN 2022)**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA BIMA**

## KATA PENGANTAR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dalam melaksanakan pelayanan publik senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik. Bentuk pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang terdiri dari Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Maka untuk mewujudkan hal di atas selain dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, juga harus dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan PTSP agar kualitas pelayanan publik yang lebih baik dapat tercapai secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan merupakan hal penting yang harus dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pada unit penyelenggara layanan publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima, guna menyerap aspirasi dan mendorong partisipasi masyarakat serta untuk memenuhi hak – hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tindak lanjut dan penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan oleh aparatur harus dapat dilaksanakan dengan baik serta harus memenuhi unsur kepuasan masyarakat guna terwujudnya pelayanan publik yang lebih berkualitas secara berkelanjutan.

Akhirnya, kami sangat mengharapkan masukan dan kritikan dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Dengan laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat terhadap proses perbaikan mutu pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa – masa yang akan datang.

Kota Bima, 1 April 2022  
**Kepala Dinas,**

**Drs. Adisan**  
NIP. 19650729 200501 1 004

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	3
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan.....	5
1.5. Sasaran.....	5
1.6. Ruang Lingkup.....	6
17. Manfaat.....	6
BAB II. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN.....	7
2.1. Gambaran Umum.....	7
2.2. Jenis Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	8
2.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	8
2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Konsultasi & Pengaduan Masyarakat....	9
2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi.....	10
2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan.....	11
2.7. Rincian Permohonan Layanan Konsultasi.....	11
2.8. Rincian Permohonan Layanan Pengaduan.....	15
2.9. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	16
BAB III. HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI & PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.....	18
3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat...	18
3.2. Menetapkan Tindakan.....	21
3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon.....	24
BAB IV. LANGKAH – LANGKAH PENYELESAIAN.....	25
4.1. Penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	25
4.2. Hambatan Pelayanan Pengaduan.....	33
4.3. Rencana Perbaikan Pelayanan .....	34
BAB V. PENUTUP .....	35
5.1. Kesimpulan.....	35
5.2. Rekomendasi.....	36
LAMPIRAN	
Dokumentasi Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Triwulan I 2022	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan semakin terbukanya ruang informasi yang harus disediakan pemerintah, maka khusus dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pola komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat harus tersusun melalui sebuah sistem yang baik, misalnya dengan memberikan Layanan Konsultasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang disampaikan. Terbukanya ruang informasi tersebut juga berimplikasi pada transparansi pemerintah dalam membuat sebuah aturan atau kebijakan serta adanya keterbukaan informasi seiring dengan perkembangan teknologi yang kian pesat. Sementara itu, sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan masyarakat. Pelayanan Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur selaku penyelenggara layanan publik.

Berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan, bahkan sampai gagal berfungsi. Namun, masyarakat juga acap kali enggan untuk melaporkan apa yang menjadi kekurangan atau kendala yang dihadapi dengan berbagai alasan seperti waktu yang terlalu lama untuk bisa menyampaikan pengaduan. Hal inilah yang kemudian menjadi sorotan pemerintah untuk meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik melalui perbaikan sistem layanan pengaduan publik.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen utama sebagai kegiatan penting yang harus dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Bima untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang efektif, efisien, tepat waktu, tepat sasaran, akuntabel, guna memenuhi rasa keadilan bagi masyarakat dan dunia usaha.

Untuk itu, guna meningkatkan pemahaman dan menjamin hak pengguna jasa layanan sekaligus menindaklanjuti kondisi dan/atau permasalahan pelayanan sebagai bentuk akselerasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima perlu dilaksanakan Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan pengaduan masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan sekaligus sebagai salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Namun disisi lain, terkait dalam hal pemberian layanan perizinan dan non perizinan tidak semua masyarakat merasa puas dengan bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur baik sebelum izin diterbitkan maupun setelah izin diterbitkan sehingga untuk memenuhi unsur kepuasan masyarakat aparatur senantiasa dituntut memaksimalkan kualitas pelayanan dari segala sisi agar masyarakat penerima layanan merasa puas terhadap segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh setiap aparatur Pemerintah sebagaimana yang diharapkan.

Selain itu, untuk menampung dan menindaklanjuti semua bentuk aspirasi masyarakat selaku Pengguna Jasa Layanan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima telah menyediakan sarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun bentuk aspirasi yang akan disampaikan oleh Pengguna Jasa dapat disalurkan melalui sarana layanan yang tersedia yaitu, Kotak Saran dan Pengaduan, SMS, Telepon, WA, Surat, Kuesioner IKM atau dapat langsung mendatangi petugas pada Loker Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat untuk menyalurkan aspirasi atau pengaduan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan.

Data Pemohon yang masuk melalui sarana layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang tersedia merupakan bentuk aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang harus ditindaklanjuti guna memenuhi hak – hak masyarakat sebagai salah satu upaya mewujudkan “*Good Governance*” di lingkup Pemerintah Kota Bima.

## 1.2. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
9. Peraturan Walikota Bima Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima.
10. Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan.
11. Peraturan Walikota Bima Nomor 69 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Usaha Berbasis Resiko;
12. Peraturan Walikota Bima Nomor 76 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinn Berusaha Berbasis Resiko Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima;
13. Peraturan Walikota Bima Nomor 81 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## 1.3. Pengertian Umum

Dalam penyusunan laporan ini terdapat beberapa pengertian umum sebagai berikut :

1. **Layanan Konsultasi (KSI)** adalah merupakan *layanan konseling* yang dilaksanakan oleh konselor terhadap seorang pelanggan, disebut *konsulti* yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman dan cara-cara yang perlu dilaksanakannya dalam menangani kondisi dan/atau permasalahan pihak ketiga.

2. **Pengaduan** adalah pemberitahuan yang dibuat secara lisan dan tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perzinan dan non perzinan.
3. **Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** adalah suatu rangkaian proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penela'ahan, tindak lanjut, penyaluran, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan.
4. **Pengguna Jasa** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha atau pihak yang memanfaatkan Layanan Publik.
5. **Konsultasi Langsung** adalah konsultasi yang secara langsung disampaikan (Tatap Muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.
6. **Konsultasi Tidak langsung** adalah konsultasi yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas layanan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telp, WA, SMS dan fasilitas konsultasi lainnya.
7. **Pengaduan Langsung** adalah pengaduan yang secara langsung disampaikan (Tatap Muka) oleh pengguna layanan kepada penyelenggara layanan.
8. **Pengaduan Tidak langsung** adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telp, WA, SMS Pengaduan dan fasilitas pengaduan lainnya.
9. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. **Unsur Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundangan – undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. **Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** adalah Tim kerja yang dibentuk untuk melaksanakan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perzinan dan Non Perzinan pada DPMPTS Kota Bima.

13. **Pemberi layanan publik** adalah pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
14. **Penerima pelayanan** publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
15. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Aparatur.
16. **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian layanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.

#### **1.4. Maksud dan Tujuan**

Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebagai unit penyelenggara Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan dimaksudkan :

1. Untuk menampung aspirasi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengukur sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai prima layanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam perbaikan mutu pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.

Adapun tujuan dilaksanakannya Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan adalah untuk meningkatkan pemahaman dan menjamin hak pengguna jasa layanan sekaligus menindaklanjuti kondisi dan/atau permasalahan pelayanan sebagai bentuk akselerasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat berjalan dengan tertib, lancar, efektif dan efisien serta memenuhi unsur – unsur kepuasan masyarakat.

#### **1.5. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan publik.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelayanan sebagaimana harapan kita bersama.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Adanya penataan sistem, sarana pendukung, mekanisme dan prosedur pelayanan serta pendanaan yang memadai sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, tepat guna dan berhasil guna.
5. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dan dunia usaha dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
6. Terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik dari setiap Aparatur Pemerintah khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

#### **1.6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penyusunan laporan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah melaporkan semua hasil tindaklanjut terhadap aspirasi yang disampaikan masyarakat dan pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada periode Triwulan I Tahun 2022.

#### **1.7. Manfaat**

1. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima secara periodik.
2. Tersedianya Data dan Informasi dari hasil Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan, baik secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan yang dilaksanakan Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Adanya Data dan Informasi untuk bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja dan mutu pelayanan.
4. Sebagai sarana pengawasan dan bahan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non perizinan pada Unit Pelayanan Administrasi Perizinan.
5. Memberikan akselerasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan.

## BAB II

### LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN NON PERIZINAN

#### 2.1. Gambaran Umum

Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dalam rangka memberikan akselerasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terkait dengan hal ini, bahwa penyelenggaraan Layanan Perizinan dan Non Perizinan telah dilakukan secara elektronik melalui Aplikasi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS – RBA). Pada dasarnya Sistem OSS – RBA merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh layanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, bahwa setiap Pelaku Usaha wajib melakukan pengimputan sendiri izin usahanya yang terdiri dari Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha berdasarkan nilai investasi dan jenis usaha melalui Sistem OSS – RBA dan perizinan untuk kegiatan usaha ini paling lambat diterbitkan selama 1 (Satu) hari kerja dengan persyaratan lengkap dan benar. Namun, jika Pelaku Usaha mengalami kesulitan dalam pengimputan data perizinan melalui Sistem OSS – RBA maka Pemerintah Kota Bima melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima siap membantu Pelaku Usaha untuk memproses izin melalui Sistem OSS – RBA melalui Loker Layanan Pembantuan OSS yang selalu siap untuk memberikan layanan kepada Pelaku Usaha. Layanan Pembantuan Perizinan Sistem OSS – RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima tidak dipungut biaya. Dan terkait dengan kewenangan di daerah, maka berdasarkan Peraturan Walikota Bima Nomor 76 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bima telah diberikan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan di bidang penanaman modal di lingkup Pemerintah Kota Bima.

Perlu diketahui bahwa, perizinan berusaha sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yang saat ini berlaku (OSS Versi 1.1), sistem perizinan berusaha akan bertransformasi menjadi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS – RBA). Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) adalah perizinan berusaha yang

diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sebagaimana diatur dalam ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Berbeda dengan sistem OSS 1.1 yang tidak mendasarkan perizinan pada risiko dan skala kegiatan usaha, sistem OSS RBA ini nantinya akan menilai permohonan perizinan berusaha pada tingkatan risiko dan besaran skala kegiatan usaha. Tingkatan risiko Berdasarkan penilaian tingkat bahaya, potensi terjadinya bahaya tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha, maka terdapat klasifikasi risiko kegiatan usaha, diantaranya (Pasal 10 ayat (1) dan (2) PP 5/2021):

- Kegiatan Usaha dengan tingkat risiko rendah;
- Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah rendah;
- Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi;
- Kegiatan usaha dengan tingkat risiko tinggi.

Guna mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bima melaksanakan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan guna menindaklanjuti aspirasi masyarakat terkait penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

## **2.2. Jenis Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat**

Adapun jenis Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang dilaksanakan, meliputi :

1. *Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Langsung* adalah Pemberian Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disampaikan secara langsung (Tatap Muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.
2. *Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Tidak langsung* adalah Pemberian Layanan Konsultasi dan pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telepon, WA, SMS Pengaduan dan fasilitas lainnya oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.

## **2.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat**

1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan melalui : (*Langsung atau melalui Telepon, WA, SMS, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website*) dengan menyertakan foto copy/scan identitas diri.
2. Petugas Loker menerima permohonan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.

3. Petugas Loker melakukan registrasi/entry data terhadap permohonan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor Permohonan kepada Pengguna Jasa.
4. Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melakukan analisa terhadap permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.
5. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menetapkan tindakan yang akan dilakukan berdasarkan permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.
6. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai langkah - langkah yang akan dilakukan sebagai upaya penyelesaian.
7. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengambil tindakan penyelesaian berdasarkan permohonan Pengguna Jasa.
  - Apabila Pengguna Jasa *Tidak Puas* dengan jawaban atau hasil penyelesaian yang dilakukan oleh Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, maka Pengguna Jasa dapat menyampaikan *Pernyataan Puas/Tidak Puas* baik secara lisan maupun tertulis kepada Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
  - Untuk menindaklanjuti ketidakpuasan Pengguna Jasa, maka Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat akan menganalisa kembali permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa dan mengambil tindakan penyelesaian.

Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan jawaban atau hasil penyelesaian yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat maka kegiatan Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat telah selesai dilaksanakan.

#### **2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat**

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, jangka waktu penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Konsultasi Langsung
  - a. Konsultasi Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 60 (Enam Puluh) Menit.
  - b. Konsultasi Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 1 (Satu) hari kerja.
2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
  - a. Pengaduan Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 2 (dua) hari kerja.
  - b. Pengaduan Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 7 (Tujuh) hari kerja.

## 2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi

### 1. Jumlah Konsultasi

Secara keseluruhan, pada Periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat 8 (Delapan) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima baik Konsultasi Langsung maupun Tidak Langsung.

### 2. Jenis Konsultasi

#### A. Konsultasi Langsung

Terkait Konsultasi Langsung, pada Periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat 7 (Tujuh) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan kepada Petugas Loker Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima.

#### B. Konsultasi Tidak Langsung

Terkait Konsultasi Tidak Langsung, pada Periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat 1 (Satu) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Konsultasi Tidak Langsung yang disampaikan kepada Petugas Loker Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima.

Adapun rincian jumlah dan jenis Layanan Konsultasi periode Triwulan I Tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima terdapat pada tabel berikut :

Tabel 2.1. Rekapitulasi Jumlah Permohonan Layanan Konsultasi Triwulan I Tahun 2022

NO	BULAN	LAYANAN KONSULTASI		JUMLAH KONSULTASI	KETERANGAN
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	Januari	2	-	2	
2	Februari	5	-	5	
3	Maret	1	1	1	
<b>JUMLAH</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat 7 (Tujuh) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan terdapat 1 (Satu) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung.

## 2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan

### 1. Jumlah Pengaduan

Pada Periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat 2 (Dua) permohonan pengaduan masyarakat yang masuk dan diterima oleh Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

### 2. Jenis Pengaduan

#### A. Pengaduan Langsung

Terkait Pengaduan Langsung, pada periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat 2 (Dua) permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

#### B. Pengaduan Tidak Langsung

Terkait Pengaduan Tidak Langsung, pada periode Triwulan I Tahun 2022 tidak terdapat permohonan Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

Adapun Jumlah dan jenis Layanan Pengaduan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat pada tabel berikut :

Tabel 2.2. Rekapitulasi Jumlah Permohonan Layanan Pengaduan Triwulan I Tahun 2022

NO	BULAN	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	Januari	2	-	2	
2	Februari	-	-	-	Nihil
3	Maret	-	-	-	Nihil
<b>JUMLAH</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan I Tahun 2021 terdapat 2 (Dua) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan tidak terdapat Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung.

## 2.7. Rincian Permohonan Layanan Konsultasi

Berdasarkan data permohonan Layanan Konsultasi terdapat 7 (Dua) Pengguna Jasa yang menyampaikan permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan terdapat 1 (satu)

Pengguna Jasa yang menyampaikan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung kepada Petugas Loker Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

Secara keseluruhan jumlah permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Loker Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima yaitu sebanyak 8 (Delapan) permohonan, dengan rincian sebagai berikut :

1. Konsultasi Pengguna Jasa guna memperoleh informasi dan penjelasan terkait penerbitan izin pupuk Non Subsidi, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : H. ABD MALIK HM.
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 010 RW. 005 Kel. Rite Kec. Raba - Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Permohonan : 27 Januari 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :  
Saya ingin berkonsultasi untuk memperoleh informasi dan gambaran terkait penerbitan izin pupuk bersubsidi. Adapun beberapa hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
  - a. Bagaimana cara memperoleh izin usaha pupuk non subsidi ?
  - b. Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh izin tersebut ?
  - c. Barapa lama proses penerbitan izin usaha tersebut ?
  - d. Berapa jumlah biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha pupuk bersubsidi tersebut ?

2. Konsultasi Pengguna Jasa terkait tata cara dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha ayam super, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : H. USMAN, S.Sos.
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 001 RW. 001 Kel. Rabadompu Barat Kec. Raba Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Permohonan : 4 Februari 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :  
Kami ingin konsultasi untuk memperoleh informasi terkait dengan tata cara dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha ayam super / ayam potong. Hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
  - a. Apa saja persyaratan untuk memperoleh izin usaha tersebut ?
  - b. Berapa lama jangka waktu dalam pengurusan izin usaha tersebut ?
  - c. Berapa jumlah biaya yang diperlukan dalam pengurusan izin ?

3. Konsultasi Pengguna Jasa terkait penerbitan izin usaha penjualan ayam potong hidup, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : SYARIFUDIN RAMDAN
  - Pekerjaan : Wiraswasta
  - Alamat Pemohon : RT. 004 RW. 001 Kel. Kumbe Kec. Raba Kota Bima
  - No. Telp./HP : -
  - Tgl. Permohonan : 7 Februari 2022
  - Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
  - Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :  
 Saya ingin berkonsultasi terkait penerbitan izin usaha penjualan ayam potong. Adapun hal yang ingin saya ketahui adalah sebagai berikut :
    - a. Apa saja persyaratan penerbitan izin usaha tersebut ?
    - b. Mengapa persyaratan izin usaha harus memerlukan rekomendasi Dinas Terkait ?
    - c. Berapa biaya dalam pengurusan izin usaha ?
4. Konsultasi Pengguna Jasa terkait keberadaan gudang pupuk yang berlokasi di jalan Gajah Mada Kelurahan Penaraga Kecamatan Raba Kota Bima, dengan data sebagai berikut :
- Nama Pemohon : FADLIN
  - Pekerjaan : Wartawan Bima Nawa
  - Alamat Pemohon : RT. 005 RW. 002 Kel. Paruga Kec. Rasane Barat Kota Bima
  - No. Telp./HP : -
  - Tgl. Permohonan : 11 Februari 2022
  - Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
  - Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :  
 Kami ingin mengetahui informasi terkait keberadaan gudang pupuk yang berlokasi di Jalan Gajah Mada Kelurahan Penaraga Kecamatan Raba Kota Bima. Adapun hal – hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
    - a. Bagaimana status perizinn IMB Gudang tersebut ?
    - b. Apakah Gudang tersebut merupakan Distributor resmi dari Pupuk Kaltim ?
    - c. Ap yang telah diberikan oleh aktivitas usaha pergudangan dimaksud terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota Bima !
5. Konsultasi Pengguna Jasa terkait tata cara pengurusan izin usaha di lokasi baru, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : MUANAS
  - Pekerjaan : Wiraswasta
  - Alamat Pemohon : RT. 007 RW. 003 Kel. Ule Kec. Asakota Kota Bima
  - No. Telp./HP : -
  - Tgl. Permohonan : 15 Februari 2022
  - Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
  - Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :  
 Saya ingin berkonsultasi terkait tata cara pengurusan izin usaha di lokasi baru, dimana Izin Usaha SIUP dan TDP beralamat di Kelurahan Sarae dan pada saat ini saya telah memindahkan lokasi tersebut di Kelurahan Penaraga dengan jenis usaha perdagangn eceran dan reparasi computer.

Adapun hal-hal yang ingin saya konsultasikan adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana prosedur perubahan izin perdagangan eceran dan reparasi computer tersebut ?
- b. Apa saja persyaratan yang diperlukan dan proses penerbitan izin secara OSS ?
- c. Berapa jangka waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses penerbitan izin secara OSS ?

6. Konsultasi Pengguna Jasa terkait adanya kesulitan untuk memperpanjang izin usaha SIUP dan TDP melalui aplikasi OSS, dengan rincian data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : M. YUSUF, S.Sos.
- Pekerjaan : PNS
- Alamat Pemohon : RT. 004 RW. 002 Kel. Penanae Kec. Raba Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Permohonan : 23 Februari 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :

Kami memiliki kegiatan usaha Perbengkelan yang masih beroperasi hingga saat ini. Namun, surat izin usaha (SIUP dan TDP) masa berlakunya telah berakhir dan kami kesulitan untuk melakukan perpanjangan izin usaha melalui aplikasi OSS. Adapun hal yang ingin kami konsultasikan adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana prosedur perpanjangan izin usaha kami melalui Sistem OSS ?
- b. Apa saja persyaratan untuk melakukan perpanjangan izin usaha kami ?
- c. Berapa jangka waktu pengurusan izin dan biaya untuk memperoleh izin usaha?  
Mohon penjelasannya, terima kasih !

7. Konsultasi Pengguna Jasa terkait permintaan data Apotik Permata Syariah, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : SOEAEDY HIDAYAT
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 012 RW. 004 Kel. Paruga Kec. Rasanae Barat Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Permohonan : 8 Maret 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :  
Untuk konsultasi atas permohonan mengenai data Apotik Permata Syariah berkaitan atas nama Pemilik, Waktu Pendaftaran dan Alamat.

8. Konsultasi Pengguna Jasa terkait tata cara pelaporan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) CV. La Rangka Ncau Periode Triwulan I Tahun 2022, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : DEDI JONO HARDI
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 001 RW. 001 Kelurahan Sadia Kec. Mpunda Kota Bima
- No. Telp./HP : -

- Tgl. Permohonan : 30 Maret 2022
- Tgl. Registrasi : 31 Maret 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Tidak Langsung (Via WhatsApp)
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :  
Konsultasi Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) CV. La Rangga Ncau Periode Triwulan I Tahun 2022. Adapun hal – hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
  - a. Bagaimana proses penyampaian LKPM Perusahaan kami berdasarkan surat yang disampaikan oleh DPM-PTSP Provinsi NTB melalui E-mail Perusahaan kami ?
  - b. Pada saat ini kami berada di Kota Mataram, dan dalam hal penyampaian LKPM apakah kami harus mengimput sendiri Pelaporan LKPM secara on line ataukah harus datang ke Kota Bima untuk melakukan Pelaporan LKPM ?
 Demikian kami sampaikan, mohon informasi dan penjelasan lebih lanjut. Terima Kasih.

## 2.8. Rincian Permohonan Layanan Pengaduan

Pada periode Triwulan I Tahun 2022 ini, terdapat permohonan Layanan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh 2 (Dua) Pengadu secara kelembagaan dan tidak terdapat permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Pengadu kepada Petugas Loker Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota.

Adapun rincian permohonan Layanan Pengaduan Langsung Pada periode Triwulan I Tahun 2022 disampaikan oleh 2 (Dua) Pengadu secara kelembagaan kepada Petugas Loker Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebagai berikut :

1. Pengaduan terkait Pemberitahuan Aksi Demonstrasi oleh Eksekutif Kota Liga Mahasiswa Nasional Untuk Demokrasi ( EK – LMND) Kota Bima yang mempermasalahkan aktivitas beberapa Café yang ada di sekitar Ama Hami Kelurahan Dara dan di sekitar Kelurahan Ule Kota Bima yang disinyalir melakukan kegiatan usaha di luar ketentuan yang berlaku. Adapun rincian data permohonan sebagai berikut :
  - Nama Pemohon : Eksekutif Kota Liga Mahasiswa Nasional Untuk Demokrasi (EK – LMND) Kota Bima
  - Pekerjaan : -
  - Alamat Pemohon : Jln. Piere Tendean Mande II Kec. Mpunda Kota Bima
  - No. Telp./HP : 085 337 591 402
  - Tgl. Permohonan : 17 Januari 2022
  - Jenis Permohonan : Pengaduan Langsung
  - Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan Pengaduan sebagai berikut :  
Sehubungan dengan adanya persolan yang terjadi di daerah Kota Bima yang dianggap meresahkan masyarakat, maka dengan melalui surat pemberian aksi ini kami bermaksud memmemberitahukn kepada Bapak/I bahwa kami dari Eksekutif Kota Liga Mahasiswa Nasional Untuk Demokrasi (EK – LMND) Kota Bima akan melakukan Aksi Demonstrasi.

2. Pengaduan terkait Pemberitahuan Aksi oleh Lembaga Keadilan Poros Muda Nusa Tenggara Barat (LSM LKPM-NTB) yang memperlakukan aktivitas usaha CV. Makmur Mandiri yang bergerak di bidang usaha Perdagangan Eceran Daging (Daging Ayam) dan Ikan Olahan dengan data sebagai berikut :

- Nama Pemohon : Lembaga Keadilan Poros Muda Nusa Tenggara Barat (LSM LKPM-NTB)
- Pekerjaan : -
- Alamat Pemohon : Jln. Piere Tendean Mande II Kec. Mpunda Kota Bima NTB
- No. Telp./HP : 085 238 888 599
- Tgl. Permohonan : 24 Januari 2022
- Jenis Permohonan : Pengaduan Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan pengaduan sebagai berikut :  
Sehubungan dilakukan investigasi oleh kami di lapangan bahwa terjadi monopoli penerimaan serta perdagangan ayam di wilayah Kota Bima dan Kabupaten Bima yang dilakukan oleh CV. Maju Makmur, beralamat di Kelurahan Dara Kecamatan Ranae Barat Kota Bima dan yang dimiliki oleh oknum An. Ronaldo sehingga merugikan usaha – usaha pribumi yang ada di Kota Bima.

## 2.9. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

### A. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi

Pada Periode Triwulan I Tahun 2022, secara keseluruhan terdapat 8 (Delapan) Permohonan Layanan Konsultasi dari Pengguna Jasa yang disampaikan melalui sarana layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima yang terdiri dari 7 (Tujuh) permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan 1 (Satu) Layanan Konsultasi Tidak Langsung dan semua permohonan Layanan Konsultasi telah ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Adapun Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.4. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi Periode Triwulan I Tahun 2022.

NO	HARI/TGL. KONSULTASI	JENIS KONSULTASI	PENGUMPULAN DATA	PEMBAHASAN HASIL	PENYELESAIAN
1	Kamis, 27-01-2022	Langsung	Kamis, 27-01-2022	Kamis, 27-01-2022	Kamis, 27-01-2022
2	Jum'at, 04-02-2022	Langsung	Jum'at, 04-02-2022	Jum'at, 04-02-2022	Jum'at, 04-02-2022
3	Senin, 07-02-2022	Langsung	Senin, 07-02-2022	Senin, 07-02-2022	Senin, 07-02-2022
4	Jum'at, 11-02-2022	Langsung	Jum'at, 11-02-2022	Jum'at, 11-02-2022	Jum'at, 11-02-2022
5	Selasa, 15-02-2022	Langsung	Selasa, 15-02-2022	Selasa, 15-02-2022	Selasa, 15-02-2022
6	Rabu, 23-02-2022	Langsung	Rabu, 23-02-2022	Rabu, 23-02-2022	Rabu, 23-02-2022
7	Selasa, 08-03-2022	Langsung	Selasa, 08-03-2022	Selasa, 08-03-2022	Selasa, 08-03-2022
8	Rabu, 30-03-2022	Tidak Langsung	Kamis, 31-03-2022	Kamis, 31-03-2022	Kamis, 31-03-2022

## B. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat

Pada Periode Triwulan I Tahun 2022, secara keseluruhan terdapat 2 (Dua) permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan tidak terdapat permohonan Layanan Pengaduan Langsung dari Pengguna Jasa yang disampaikan melalui sarana layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima. Semua permohonan Layanan Pengaduan Langsung telah ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.

Rekapitulasi Jadwal Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada Periode Triwulan I Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.5. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2022.

NO	HARI/TGL. PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENGUMPULAN DATA	PEMBAHASAN HASIL	PENYELESAIAN
1	Senin, 17-01-2022	Langsung	Senin, 17-01-2022	Senin, 17-01-2022	Senin, 17-01-2022
2	Senin, 24-01-2022	Langsung	Senin, 24-01-2022	Senin, 24-01-2022	Senin, 24-01-2022

## BAB III

### HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### 3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan data hasil analisa terhadap permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Periode Triwulan I Tahun 2022, bahwa secara keseluruhan terdapat 8 (Delapan) Permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan Pemonon/Pengguna Jasa pada Loker Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

Adapun rincian hasil analisa Layanan Konsultasi Periode Triwulan I Tahun 2022 sebagai berikut :

- a. Layanan Konsultasi Langsung, sebanyak 7 (Tujuh) permohonan;
- b. Layanan Konsultasi Tidak Langsung, sebanyak 1 (Satu) permohonan.

Sementara itu, berdasarkan hasil analisa terhadap permohonan Layanan Pengaduan Masyarakat terdapat 2 (Dua) permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan tidak terdapat Layanan Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Pemohon/Pengguna Jasa pada Loker Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

Adapun rincian hasil analisa Layanan Pengaduan Periode Triwulan I Tahun 2022 sebagai berikut :

- a. Layanan Pengaduan Langsung, sebanyak 2 (Dua) permohonan;
- b. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, Nihil.

##### 3.1.1. Hasil Analisa Konsultasi Langsung

Hasil analisa permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa sebagai berikut :

1. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak H. Abdul Malik HM, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
  - a. Pemohon ingin memperoleh informasi dan penjelasan tentang prosedur untuk memperoleh izin usaha pupuk non subsidi.
  - b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha pupuk non subsidi.
  - c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jangka waktu dalam pengurusan izin usaha pupuk non subsidi.

- d. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang besaran biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh izin usaha pupuk non subsidi.
2. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak H. Usman, S.Sos. diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    - a. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha ayam super/ayam potong.
    - b. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait jangka waktu dalam pengurusan izin usaha ayam super/ayam potong.
    - c. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait jumlah biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh izin usaha ayam super/ayam potong.
  3. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Syarifudin Ramadhan, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    - a. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait prosedur dan persyaratan penerbitan izin usaha ayam potong.
    - b. Pemohon ingin memperoleh informasi dasar persyaratan penerbitan izin usaha ayam potong yang memerlukan rekomendasi.
    - c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang besaran biaya untuk memperoleh izin usaha ayam potong.
  4. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Fadlin, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    - a. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait status Izin Mendirikan Bangunan (IMB) gudang pupuk dimaksud.
    - b. Pemohon ingin memperoleh informasi apakah gudang tersebut distributor dari PT. Pupuk Kaltim.
    - c. Pemohon ingin memperoleh informasi seberapa besar kontribusi yang telah diberikan oleh gudang pupuk dimaksud terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota Bima.
  5. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Muanas, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    - a. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait prosedur perubahan izin usaha perdagangan eceran dan reparasi komputer.
    - b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha perdagangan eceran dan reparasi komputer.

- c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jangka waktu dan biaya yang dalam proses penerbitan izin usaha perdagangan eceran dan reparasi komputer.
6. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak M. Yusuf, S.Sos. diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
  - a. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait prosedur perpanjangan izin usaha perbengkelan.
  - b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha perbengkelan.
  - c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jangka waktu dan besaran biaya untuk untuk pengurusan izin usaha perbengkelan.
7. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Soeaedy Hidayat, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
  - a. Berdasarkan informasi yang diperoleh, bahwa telah terjadi permasalahan hukum antara Pemohon dengan Pemilik terkait status kepemilikan tempat usaha Apotik Permata Syariah.
  - b. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait status kepemilikan izin usaha, waktu pendaftaran dan alamat Apotik Permata Syariah dalam dokumen perizinan usaha sebagai data pendukung dalam proses hukum yang sedang berjalan.
8. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Dedi Jono Hardi, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
  - a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang tata cara dan prosedur penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) bagi perusahaannya berdasarkan surat pemberitahuan Penyampaian LKPM dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Nusa Tenggara Barat.
  - b. Pemohon ingin memperoleh informasi bahwa apabila saat ini Penanggung Jawab Perusahaan berada di luar daerah (Kota Mataram) apakah harus melakukan pengimputan sendiri terhadap Pelaporan LKPM secara on line atau datang ke Kota Bima untuk melakukan Pelaporan LKPM ?

### **3.1.2. Hasil Analisa Pengaduan Langsung**

1. Terhadap permohonan Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Pemberitahuan Aksi Demonstrasi oleh Eksekutif Kota Liga Mahasiswa Nasional Untuk Demokrasi Kota Bima (EK-LMND), diperoleh hasil analisa sebagai berikut :

- a. Pemohon menginginkan agar Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat mengambil tindakan tegas terhadap beberapa aktivitas Café di sekitar Amahami Kelurahan Dara dan Kelurahan Ule Kota Bima yang disinyalir dianggap telah meresahkan masyarakat.
  - b. Pemohon menginginkan agar Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat segera melakukan Pencabutan Izin Usaha Café – Café yang menyalahi ketentuan perizinan yang telah diberikan oleh Pemerintah.
2. Terhadap permohonan Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Pemberitahuan Aksi Demonstrasi oleh Lembaga Keadilan Poros Muda Nusa Tenggara Barat (LSM LKPM-NTB), diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
- a. Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa Pengadu merasa bahwa telah terjadi monopoli atas penerimaan dan perdagangan ayam di wilayah Kota Bima dan Kabupaten Bima yang dilakukan oleh CV. Maju Makmur.
  - b. Menurut Pengadu, dengan melakukan kegiatan usaha seperti yang dilakukan oleh CV. Maju Makmur akan mengakibatkan kerugian bagi para pengusaha pribumi yang ada di Kota Bima.

### **3.2. Menetapkan Tindakan**

Dalam menindaklanjuti permohonan Layanan Konsultasi dan Pangaduan Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima perlu menetapkan tindakan yang akan diambil agar proses penyelesaian terhadap permohonan Layanan Konsultasi dan Pangaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan dapat lebih terarah dan hasilnya lebih efektif.

1. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak H. Abdul Malik HM, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait prosedur penerbitan izin untuk memperoleh izin usaha pupuk bersubsidi.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha pupuk bersubsidi.
  - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa mengenai jangka waktu dalam proses penerbitan izin usaha pupuk bersubsidi.
  - e. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa jumlah biaya yang dibutuhkan dalam proses penerbitan izin usaha pupuk bersubsidi.

2. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak H. Usman, S.Sos, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha ayam super/ayam potong.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang jangka waktu yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha ayam super/ayam potong.
  - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang jumlah biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh izin usaha ayam super/ayam potong.
3. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak Syarifudin Ramadhan, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha penjualan ayam potong.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang informasi dasar persyaratan penerbitan izin usaha ayam potong yang memerlukan rekomendasi.
  - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang jumlah biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh izin usaha penjualan ayam potong.
4. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak Fadlin, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB) gudang pupuk yang berada di Jalan Gajah Mada Kelurahan Penaraga Kota Bima.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait bentuk kegiatan usaha dan sistem pengelolaan gudang pupuk dimaksud sesuai kondisi saat ini.
  - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait kontribusi yang telah diberikan dengan keberadaan gudang pupuk terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota Bima.
5. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan oleh Bapak Muanas, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait prosedur perubahan izin usaha perdagangan eceran dan reparasi komputer.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan perubahan izin usaha perdagangan eceran dan reparasi komputer.
  - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang jangka waktu dan biaya yang diperlukan dalam untuk memperoleh izin usaha perdagangan eceran dan reparasi komputer berdasarkan perubahan izin usaha.
6. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan oleh Bapak Dedi Jono Hardi, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Penanaman Modal (PM) Sub Koordinator Potensi dan Promosi DPMPTSP Kota Bima.
7. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak M. Yusuf, S.Sos. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait prosedur yang harus dilalui untuk melakukan perpanjangan izin usaha perbengkelan.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait persyaratan yang harus dilalui untuk melakukan perpanjangan izin usaha perbengkelan.
  - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait jangka waktu dan biaya yang diperlukan untuk melakukan perpanjangan izin usaha perbengkelan.
8. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak Soeaedy Hidayat, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Meminta kepada Pengguna Jasa untuk mengajukan Surat Permohonan Permintaan Data.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait status perizinan Apotik Permata Syariah sesuai dengan dokumen perizinan yang telah diterbitkan.

9. Berdasarkan Pengaduan yang disampaikan oleh Eksekutif Kota Liga Mahasiswa Nasional Untuk Demokrasi Kota Bima (EK-LMND), Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Melakukan dialog secara terbuka dengan perwakilan aksi guna memberikan solusi atas tuntutan masyarakat.
  - c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait perizinan usaha cafe.
  - d. Melakukan koordinasi dengan DISPARPORA Kota Bima.
  - e. Melakukan koordinasi dengan Satuan Pol. PP Kota Bima.
10. Berdasarkan Pengaduan yang disampaikan oleh Lembaga Keadilan Poros Muda Nusa Tenggara Barat (LSM LKPM-NTB), Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima.
  - b. Melakukan koordinasi dengan Dinas Pertanian Kota Bima.
  - c. Melaksanakan Survei/Pemantuan di lokasi tempat usaha.
  - d. Melakukan pemanggilan terhadap Pemilik/Penanggu jawab CV. Makmur Mandiri.  
Perizinan dapat lebih terarah dan hasilnya lebih efektif.

### **3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon**

Semua informasi terkait tindak lanjut permohonan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Bima disampaikan kepada Pemohon/Pengguna Jasa sebagai bentuk keterbukaan informasi publik untuk mengetahui perkembangan tindak lanjut penyelesaian yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima guna menjamin proses tindak lanjut Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dapat berjalan secara transparan, tertib, dan lancar guna memenuhi unsur kepuasan masyarakat dan pelaku usaha.

## BAB IV

### LANGKAH – LANGKAH PENYELESAIAN

#### 4.1. Penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Adapun langkah – langkah yang diambil terhadap penyelesaian permohonan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Semua permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang masuk melalui sarana Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTS Kota Bima telah ditindaklanjuti. Adapun bentuk penyelesaian terhadap permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat, sebagai berikut :

1. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan Bapak H. Abdul Malik HM, yaitu :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan data dan persyaratan permohonan perizinan usaha pupuk non subsidi.
  - b. Memberikan penjelasan secara komprehensif kepada Pengguna Jasa terkait tata cara memperoleh izin usaha pupuk non subsidi, yaitu dengan melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link aplikasi OSS. Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS yang telah tersedia.
  - c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait persyaratan untuk memperoleh izin usaha pupuk non subsidi, yaitu :
    - Mengisi formulir permohonan;
    - Rekomendasi penjualan pupuk non subsidi dari Dinas Pertanian Kota Bima;
    - Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
    - Alamat Email aktif,
    - foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
    - Foto copy Akte Pendirian Perusahaan apabila perusahaan berbentuk Badan Hukum (PT, CV, Firma dan sebagainya).
    - Memiliki tempat usaha;
    - Nomor Handphone (HP).

- d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa bahwa jangka waktu untuk memperoleh izin usaha pupuk non subsidi tidak lebih dari 1 hari kerja, dengan ketentuan permohonan yang disampaikan telah lengkap dan benar.
  - e. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa bahwa untuk memperoleh izin usaha pupuk non subsidi tidak dikenakan biaya retribusi maupun biaya administrasi sebagaimana ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
  - f. Secara umum, adapun cara yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha untuk memperoleh izin usaha melalui sistem OSS RBA adalah dengan melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link OSS.go.id. Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS RBA, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS RBA yang telah tersedia. Sehingga, pemohon cukup mendatangi loket layanan OSS RBA dengan membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, Nomor Handphone (HP), foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan foto copy Akte Pendirian Perusahaan apabila perusahaan berbentuk Badan Hukum (PT, CV, Firma dan sebagainya). Persyaratan dan ketentuan lain yang ada dalam perizinan sistem OSS RBA akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan. Dalam pengurusan perizinan OSS RBA tidak dikenakan biaya administrasi dan perizinan dapat diproses dengan cepat dengan ketentuan bahwa semua persyaratan telah lengkap dan benar.
  - g. Menghimbau kepada Pemohon untuk segera melakukan pengurusan izin usaha dengan melengkapi semua persyaratan dalam permohonan izin usaha melalui Sistem OSS RBA.
2. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak H. Usman, S.Sos sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan persyaratan dalam proses penerbitan izin usaha ayam super/ayam potong, baik kelengkapan administrasi maupun kelengkapan teknis.
  - b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha ayam super/ayam potong melalui sistem OSS yaitu pelaku usaha melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link oss.go.id. Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS yang telah tersedia dengan mendatangi

- loket layanan OSS serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Rekomendasi dari Dinas Pertanian Kota Bima, Alamat Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan foto copy Akte Pendirian Perusahaan apabila perusahaan berbentuk Badan Hukum (PT, CV, Firma dan sebagainya). Persyaratan dan ketentuan lain yang ada dalam perizinan sistem OSS akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan.
- c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa proses penerbitan izin usaha ayam super / ayam potong melalui Sistem Online Single Submission Berbasis Resiko (OSS RBA) memerlukan waktu tidak lebih dari 1 (satu) hari kerja dengan ketentuan permohonan telah lengkap dan benar.
  - d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa proses penerbitan izin usaha ayam super / ayam potong melalui Sistem Online Single Submission Berbasis Resiko (OSS RBA) tidak dipungut biaya.
3. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Syarifudin Ramadhan, sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan persyaratan untuk memperoleh izin usaha penjualan ayam potong.
  - b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha penjualan ayam potong yaitu pelaku usaha melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link [oss.go.id](http://oss.go.id). Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan foto copy Akte Pendirian Perusahaan apabila perusahaan berbentuk Badan Hukum (PT, CV, Firma dan sebagainya). Persyaratan dan ketentuan lain yang ada dalam perizinan sistem OSS akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan.
  - c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa informasi dasar terkait persyaratan penerbitan izin usaha ayam potong yang memerlukan rekomendasi tergantung ketentuan pemenuhan persyaratan sebagaimana tertuang dalam Standar Pelayanan Publik penyelenggaraan perizinan dan non perizinan. Ketentuan pemberian

- rekomendasi terhadap kegiatan usaha penjualan ayam potong merupakan kewenangan Dinas Pertanian Kota Bima selaku OPD Teknis.
- d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa tidak ada pungutan biaya dalam memperoleh izin usaha ayam potong.
4. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Fadlin, sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui status Izin Mendirikan Bangunan (IMB) gudang yang berada di Kelurahan Penaraga Kota Bima.
  - b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa gudang yang berada di Kelurahan Penaraga Kota Bima dimaksud telah mengantongi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
  - c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa sampai dengan saat ini bangunan gudang yang berada di Kelurahan Penaraga Kota Bima berfungsi sebagai gudang pupuk dan oleh pemilik gudang telah disewakan kepada Pihak Distributor Pupuk Bersubsidi. Pemilik gudang berhak menjalin kerjasama dengan pihak manapun tidak terkecuali PT. Pupuk Kaltim baik itu sebagai distributor pupuk bersubsidi selama hal ini tidak melanggar ketentuan dalam perizinan usaha yang telah diberikan.
  - d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa kontribusi apa saja yang dapat diberikan gudang tersebut, yaitu :
    - Terbitnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) akan diikuti dengan terjadinya Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor retribusi;
    - Dengan adanya Gudang Pupuk Para Petani akan lebih mudah memperoleh pupuk bersubsidi guna menunjang aktivitas pertanian dan perkebunan;
    - Dengan keberadaan gudang akan menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat sekitar pelabuhan, sekitar gudang dan para pemilik kendaraan angkutan barang (pick up, truck/dump truck, fuso, tronton dan sejenisnya) sebagai bagian dari kontribusi dengan adanya gudang tersebut.
5. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Muanas, sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan persyaratan dalam proses perubahan izin usaha perdagangan eceran dan reparasi komputer.
  - b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur perubahan izin usaha perdagangan eceran dan reparasi computer sama halnya dengan penerbitan izin baru

yaitu pelaku usaha melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link [oss.go.id](http://oss.go.id). Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan foto copy Akte Pendirian Perusahaan apabila perusahaan berbentuk Badan Hukum (PT, CV, Firma dan sebagainya). Persyaratan dan ketentuan lain yang ada dalam perizinan sistem OSS akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan.

- c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait persyaratan perubahan izin dari izin manual ke Izin OSS Berbasis Resiko adalah dengan mengisi formulir permohonan dengan melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan dan melampirkan dokumen izin asli.
  - d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa tidak ada biaya yang dipungut dalam memperoleh izin usaha perdagangan eceran dan reparasi komputer melalui Sistem Online Single Submission (OSS).
6. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak M. Yusuf, S.Sos sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan persyaratan dalam proses perpanjangan izin usaha perbengkelan melalui Sistem OSS RBA.
  - b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur perpanjangan izin usaha perbengkelan sama halnya dengan penerbitan izin baru yaitu pelaku usaha melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link [oss.go.id](http://oss.go.id). Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan foto copy Akte Pendirian Perusahaan apabila perusahaan berbentuk Badan Hukum (PT, CV, Firma dan sebagainya). Persyaratan dan ketentuan lain yang ada dalam perizinan sistem OSS akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan.

- c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait persyaratan perpanjangan izin usaha perbengkelan dari izin manual ke Izin OSS Berbasis Resiko adalah dengan mengisi formulir permohonan dengan melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan dan melampirkan dokumen izin asli.
  - d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa tidak ada biaya yang dipungut dalam proses perpanjangan izin usaha perbengkelan melalui Sistem Online Single Submission (OSS).
7. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Soeaedy Hidayat, sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui data perizinan usaha Apotik Permata Syariah.
  - b. Meminta kepada Pengguna Jasa agar menyampaikan Surat Permintaan Data Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima sebagai dasar dalam memberikan data perizinan kepada pihak yang membutuhkan.
  - c. Memberikan penjelasan secara komprehensif, bahwa Apotik Permata Syariah berdiri di atas tanah sendiri dan telah memiliki Surat Izin Apotik (SIA) yang diterbitkan pada tanggal 9 Juli 2020 dan masih berlaku sampai saat ini.
8. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Dedi Jono Hardi, sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui data perizinan usaha CV. La Rangga Ncau sebagai salah satu acuan utama dalam penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Periode Triwulan I Tahun 2022.
  - b. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Penanaman Modal (PM) melalui Sub Koordinator Potensi dan Promosi DPMPTSP Kota Bima untuk memberikan petunjuk dan arahan lebih lanjut kepada Penanggung Jawan CV. La Rangga Ncau penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Periode Triwulan I Tahun 2022.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pemohon bahwa terkait Surat Pemberitahuan dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Nusa Tenggara Barat terkait Penyampaian LKPM Periode Triwulan I Tahun 2022 kepada CV. La Rangga Ncau adalah benar adanya. Sehingga, dengan dasar tersebut maka CV. La Rangga Ncau wajib menyampaikan LKPM Secara Online sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.

- d. Memberikan penjelasan secara komprehensif kepada Pemohon melalui Petugas Loket Layanan LKPM Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima, bahwa setiap perusahaan tertentu wajib menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) secara online melalui Aplikasi [https : //lkpmonline.bkpm.go.id](https://lkpmonline.bkpm.go.id) setiap tahun yang terbagi dalam setiap triwulan di manapun perusahaan tersebut melakukan kegiatan usaha. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui memantau perkembangan usaha dan kondisi – kondisi lain yang mempengaruhi kegiatan perusahaan tersebut.
- e. Menghimbau kepada Pemohon agar segera melakukan penyampaian LKPM sesuai Periode yang telah ditetapkan. Apabila Pemohon kesulitan dalam menyampaikan LKPM, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima telah menyediakan Loket Layanan Khusus LKPM Online akan selalu siap memberikan layanan pendampingan LKPM bagi setiap pengusaha yang membutuhkan.

Adapun rincian jumlah dan jenis Layanan Konsultasi periode Triwulan I Tahun 2022 yang telah ditindaklanjuti oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima terdapat pada tabel berikut :

Tabel 4.1.1. Tindak Lanjut Layanan Konsultasi Triwulan I Tahun 2022

NO	BULAN	LAYANAN KONSULTASI		TINDAK LANJUT KONSULTASI		KETERANGAN
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	YA	TIDAK	
1	Januari	1	-	1	-	
2	Februari	5	-	5	-	
3	Maret	1	1	2	-	
<b>JUMLAH</b>		<b>7</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat 8 (Delapan) permohonan Layanan Konsultasi yang telah ditindaklanjuti, yaitu sebanyak 7 (Tujuh) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan terdapat 1 (Satu) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung. Semua permohonan Layanan Konsultasi telah ditindaklanjuti oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

1. Terhadap Pengaduan yang disampaikan oleh Eksekutif Kota Liga Mahasiswa Nasional Untuk Demokrasi Kota Bima (EK-LMND), sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui status perizinan café yang ada di kawasan Amahami dan Kawasan Pantai Ule Kota Bima.
  - b. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima melakukan dialog secara terbuka kepada Perwakilan Aksi dan telah memberikan solusi yaitu akan memberikan sanksi kepada Pemilik Usaha Café yang melanggar ketentuan Perizinan Usaha yang diberikan.
  - c. Memberikan penjelasan secara komprehensif kepada Masa Aksi bahwa Izin Usaha Café yang telah diberikan oleh Pemerintah adalah izin usaha makanan dan minuman yang berikan kepada pelaku usaha berdasarkan rekomendasi dari Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga (DISPARPORA) Kota Bima kepada pemohon/pengusaha, dan apabila terbukti café – café dimaksud melanggar ketentuan perizinan maka akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
  - d. Melakukan koordinasi dengan DISPARPORA Kota Bima selaku OPD Teknis terkait dalam rangka tertibnya usaha café yang ada di Kota Bima.
  - e. Melakukan koordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja (SAT. POL. PP) Kota Bima sebagai OPD Pengaman Perda di wilayah Pemerintahan Kota Bima guna menjamin terselenggaranya kegiatan investasi yang senantiasa kondusif.
2. Terhadap Pengaduan yang disampaikan oleh Lembaga Keadilan Poros Muda Nusa Tenggara Barat (LSM LKPM-NTB), sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui status perizinan CV. Makmur Mandiri yang bergerak dibidang usaha Perdagangan Eceran Daging (Daging Ayam) dan Ikan Olahan berdasarkan dokumen perizinan yang telah diterbitkan.
  - b. Melakukan koordinasi dengan Dinas Pertanian Kota Bima selaku OPD Teknis, sehingga terkait dengan permasalahan ini telah dilakukan pertemuan dengan pihak – pihak terkait yang difasilitasi oleh Dinas Pertanian Kota Bima guna mencari solusi bersama terhadap permasalahan ini.
  - c. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima melakukan survei/pemantauan di lokasi usaha CV. Makmur Mandiri untuk mengetahui dengan pasti kondisi usaha

setelah adanya permasalahan investasi yang terjadi sekaligus memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Pelaku Usaha.

- d. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima melalui Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPTSP Kota Bima melakukan pemanggilan lebih lanjut kepada Pihak Pengusaha agar permasalahan investasi yang dihadapi oleh CV. Makmur Mandiri dapat segera diselesaikan sehingga tidak menimbulkan gejolak yang berkepanjangan demi terciptanya iklim investasi yang senantiasa kondusif.

Adapun Jumlah dan jenis Layanan Pengaduan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2022 yang telah ditindak lanjuti terdapat pada tabel berikut :

Tabel 4.1.2. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022

NO	BULAN	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		TINDAK LANJUT PENGADUAN		KETERANGAN
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	YA	TIDAK	
1	Januari	2	-	2	-	
2	Februari	-	-	-	-	Nihil
3	Maret	-	-	-	-	Nihil
<b>JUMLAH</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat 2 (Dua) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan tidak terdapat Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung. Semua Permohonan Layanan Pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa telah ditindaklanjuti oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

#### 4.2. Hambatan Pelayanan Pengaduan

Dalam melaksanakan pelayanan pengaduan banyak hambatan yang mempengaruhi kualitas dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut :

##### 1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya SDM dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat menghambat kecepatan proses pelayanan.

## 2. Belum Meratanya Beban Pekerjaan Aparatur

Masih terdapat aparatur yang melaksanakan beberapa pekerjaan dalam waktu bersamaan sehingga berdampak pada lambatnya pelayanan kepada masyarakat.

## 3. Pemanfaatan Sarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Belum Maksimal

Sarana pengaduan yang tersedia belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat/pengguna jasa sehingga penyampaian pengaduan belum efektif sebagaimana yang diharapkan.

### 4.3. Rencana Perbaikan Pelayanan

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang lebih baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima mengupayakan untuk melakukan upaya – upaya perbaikan kualitas pelayanan, sebagai berikut :

1. Terhadap **Persyaratan**, dilakukan penyederhanaan persyaratan untuk mempermudah Pemohon/Pengguna Jasa dalam memanfaatkan layanan konsultasi dan pengaduan masyarakat .
2. Terhadap **Prosedur Pelayanan**, dilakukan penyederhanaan prosedur pelayanan dengan mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga setiap Pemohon/Pengguna Jasa dapat terlayani dengan baik.
3. Terhadap **Waktu Pelayanan**, dapat dilakukan pengaturan waktu pelayanan sehingga pelayanan dapat lebih efektif dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Terhadap **Kompetensi Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan menempatkan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi sesuai dengan keahlian dan pengalaman yang dimiliki dalam memberikan pelayanan.
5. Terhadap **Sumber Daya Manusia**, dapat ditingkatkan dengan dengan mengutus petugas pelayanan mengikuti pelatihan peningkatan kualitas SDM.
6. Terhadap **Beban Kerja Aparatur**, dapat dilakukan peningkatan efektivitas kinerja aparatur melalui pembagian tugas secara proporsional berdasarkan beban kerja aparatur.
7. Terhadap **Sarana dan Prasarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** dapat ditingkatkan dengan menambah fasilitas sarana dan prasarana layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat agar seluruh masyarakat dan dunia usaha dapat memanfaatkan **Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil tindak lanjut layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Triwulan I Tahun 2022, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan oleh Pengguna Jasa melalui sarana layanan yang tersedia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Triwulan I 2022 sebanyak 10 (Sepuluh) Permohonan Layanan, dengan rincian sebagai berikut :
  - a. Layanan Konsultasi Langsung, sebanyak 7 (Dua) permohonan;
  - b. Layanan Konsultasi Tidak Langsung, 1 (Satu) permohonan;
  - c. Layanan Pengaduan Langsung, sebanyak 2 (Dua) permohonan;
  - d. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, Nihil.

Seluruh Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima tidak dipungut biaya layanan. Setiap aparatur pelaksana Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dituntut harus lebih mampu menerapkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan dunia usaha selaku pengguna jasa.

Permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Pengguna Jasa Periode Triwulan I Tahun 2022 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan periode yang sama di tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kesadaran Masyarakat dan Pelaku Usaha dalam memanfaatkan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

Kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa merupakan salah satu hal penting yang harus diberikan oleh aparatur selaku pelaksana layanan. Adanya peran serta Pemerintah, Masyarakat dan Dunia Usaha merupakan 3 (Tiga) pilar utama yang memiliki peranan penting guna menjaga dan menciptakan iklim investasi agar senantiasa kondusif.

Pelaksanaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan harus terus dilakukan dan ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik dan agar terciptanya akselerasi dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

Semua permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan oleh pengguna jasa telah ditindaklanjuti dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) pelayanan dan telah memenuhi unsur kepuasan masyarakat.

## 5.2. Rekomendasi

Guna menjaga kepercayaan masyarakat selaku pengguna jasa dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan perizinan harus terus dipertahankan dan perlu diberi apresiasi serta senantiasa berkomitmen agar selalu menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan akan lebih efektif dan efisien demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
2. Pelaksanaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat hendaknya dilakukan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan agar penilaian terhadap tindak lanjut dan penyelesaian permasalahan dapat lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dalam mengukur perkembangan kinerja unit pelayanan.
3. Hasil tindak lanjut Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dapat dijadikan bahan acuan guna mengambil kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi kinerja semua personil pelayanan publik.
4. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) semua aparatur pelayanan sehingga dapat mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.
5. Monitoring dan Evaluasi terhadap kegiatan investasi setelah izin diterbitkan harus dilakukan agar iklim investasi yang kondusif senantiasa terjaga.
6. Guna mendukung terciptanya “*Good Governance*” di lingkup DPMPTSP Kota Bima pada khususnya dan Pemerintah Kota Bima pada umumnya dapat diupayakan dengan senantiasa melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan publik guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
7. Koordinasi yang baik secara berkesinambungan lintas OPD dan Instansi lainnya sangat diperlukan guna mendukung percepatan pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik.
8. Adapun rekomendasi berdasarkan saran dan masukan dari pengguna layanan, sebagai berikut :

- a. Petugas di loket pelayanan agar lebih profesional baik dalam hal memberikan pelayanan maupun terhadap penguasaan regulasi terhadap semua jenis layanan.
- b. Agar kegiatan pelayanan tidak terhambat, apabila pejabat yang menandatangani dokumen perizinan berhalangan atau berada di luar daerah melampaui SOP waktu pelayanan agar dapat ditunjuk pejabat lain untuk penandatanganan dokumen perizinan.
- c. Kemutakhiran dan ketersediaan sarana pendukung proses pelayanan perizinan yang cepat dan berkualitas sangat diperlukan guna peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Penyebarluasan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang optimal harus tetap dipertahankan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik yang transparan dan berkualitas.
- e. Guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat melakukan inovasi pelayanan publik dengan melakukan kegiatan sebagai berikut :
  - 1). Melaksanakan Sistem Pelayanan Keliling (Jemput Bola), yaitu dengan mendatangi masyarakat dan pelaku usaha yang ada di daerah yang cukup jauh dari DPMPTSP Kota Bima atau membuka loket pembantuan layanan di tempat umum seperti pasar dan sebagainya;
  - 2). Membuka Klinik Layanan Khusus, yaitu berupa loket layanan khusus seperti loket penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) dan sebagainya guna membantu pelaku usaha dalam melaporkan kegiatan investasi yang sedang dilaksanakan;
  - 3). Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat bekerja sama dengan Pihak/Agen Jasa Pengiriman dalam penyampaian dokumen perizinan kepada pemohon, khususnya bagi pemohon yang berada di luar daerah agar pemanfaatan waktu lebih efektif dan efisien.
  - 4). Membuka Klinik Layanan Konsultasi, yaitu berupa loket layanan khusus yang disediakan bagi Masyarakat dan Pelaku Usaha untuk berkonsultasi terkait kegiatan investasi dan penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan.
  - 5). Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat bekerja sama dengan Pihak/Agen Jasa Pengiriman dalam penyampaian dokumen perizinan kepada pemohon, khususnya bagi pemohon yang berada di luar daerah agar pemanfaatan waktu lebih efektif dan efisien.

- 5). Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat bekerja sama dengan Dinas Terkait dapat melaksanakan kegiatan sosialisasi maupun penyuluhan terkait kegiatan investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di setiap Kelurahan atau Kecamatan di wilayah Kota Bima, agar penyebarluasan informasi publik dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan referensi, evaluasi dan masukan bagi aparatur unit penyelenggara pelayanan publik, serta sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah kebijakan ke arah peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa – masa yang akan datang.

Kota Bima, 1 April 2022

**Kepala DPMPTSP Kota Bima,**

**Drs. Adisan**

NIP. 19650729 200501 1 004