



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

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA
TAHUN 2022**

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, 4 Juli 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 |
| 1.7. 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. Permohonan Layanan Konsultasi..... | 12 |
| 2.8. Permohonan Layanan Pengaduan..... | 15 |
| 2.9. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat..... | 16 |
| BAB III. HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI & PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT | 17 |
| 3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat... | 17 |
| 3.2. Menetapkan Tindakan..... | 20 |
| 3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon..... | 22 |
| BAB IV. LANGKAH – LANGKAH PENYELESAIAN | 24 |
| 4.1. Penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat..... | 24 |
| 4.2. Hambatan Pelayanan Pengaduan..... | 31 |
| 4.3. Rencana Perbaikan Pelayanan | 32 |
| BAB V. PENUTUP | 33 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 33 |
| 5.2. Rekomendasi..... | 34 |
| LAMPIRAN | |
| Dokumentasi | |

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 Penguna 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 Loket 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 Pendeklegasian 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 perizinan.
3. **Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** adalah suatu rangkaian proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, 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 pelayan publik.
11. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundan – 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 Perizinan dan Non Perizinan 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 perima 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 II 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 Loket Layanan Pembantuan OSS RBA 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 Pendeklegasian 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):

- a. Kegiatan Usaha dengan tingkat risiko rendah;
- b. Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah rendah;
- c. Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi;
- d. 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 memberikan akselerasi dalam penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sekaligus mendukung terciptanya iklim investasi yang senantiasa kondusif secara berkesinambungan.

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 indentitas diri.
2. Petugas Loket menerima permohonan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.

3. Petugas Loket 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

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 II Tahun 2022 terdapat 7 (Tujuh) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima secara Konsultasi Langsung dan tidak terdapat permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung.

2. Jenis Konsultasi

A. Konsultasi Langsung

Terkait Konsultasi Langsung, pada Periode Triwulan II Tahun 2022 terdapat 7 (Tujuh) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan kepada Petugas Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

B. Konsultasi Tidak Langsung

Terkait Konsultasi Langsung, pada Periode Triwulan II Tahun 2022 tidak terdapat Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Konsultasi Tidak Langsung yang disampaikan kepada Petugas Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Adapun rincian jumlah dan jenis Layanan Konsultasi periode Triwulan II 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 | April | - | - | - | Nihil |
| 2 | Mei | 5 | - | 5 | |
| 3 | Juni | 2 | - | 2 | |
| JUMLAH | | 7 | - | 7 | |

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

2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan

1. Jumlah Pengaduan

Pada Periode Triwulan II Tahun 2022 tidak terdapat pengguna jasa yang mengajukan permohonan pengaduan masyarakat baik Pengaduan Langsung mupun Pengaduan Tidak Langsung kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

2. Jenis Pengaduan

A. Pengaduan Langsung

Terhadap Pengaduan Langsung, pada periode Triwulan II Tahun 2022 tidak terdapat permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pegelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

B. Pengaduan Tidak Langsung

Adapun pada periode Triwulan II Tahun 2022 tidak terdapat permohonan Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pegelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

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

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

| NO | BULAN | LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT | | JUMLAH PENGADUAN | KETERANGAN |
|--------|-------|------------------------------|----------------|------------------|------------|
| | | LANGSUNG | TIDAK LANGSUNG | | |
| 1 | April | - | - | - | Nihil |
| 2 | Mei | - | - | - | Nihil |
| 3 | Juni | - | - | - | Nihil |
| JUMLAH | | - | - | - | |

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan II Tahun 2022 tidak terdapat Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.7. Permohonan Layanan Konsultasi

Berdasarkan data permohonan Layanan Konsultasi terdapat 7 (Dua) Pengguna Jasa yang menyampaikan permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan tidak terdapat Pengguna Jasa yang menyampaikan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung kepada Petugas Loket Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Secara keseluruhan jumlah permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Loket Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yaitu sebanyak 7 (Tujuh) permohonan, dengan rincian sebagai berikut :

1. Konsultasi Pengguna Jasa guna memperoleh informasi dan penjelasan terkait tata cara pengurusan izin pembukaan Kantor Cabang untuk kegiatan usaha penyediaan dan pengiriman tenaga kerja ke luar negeri, dengan data permohonan sebagai berikut :

- | | | |
|--------------------|---|--|
| ➤ Nama Pemohon | : | ARIFIN S. |
| ➤ Pekerjaan | : | Wiraswasta |
| ➤ Alamat Pemohon | : | RT. 007 RW. 002 Kel. Penaraga Kec. Raba - Kota Bima |
| ➤ No. Telp./HP | : | 085 337977 566 |
| ➤ Tgl. Permohonan | : | 12 Mei 2022 |
| ➤ Jenis Permohonan | : | Konsultasi Langsung |
| ➤ Isi Permohonan | : | Melakukan konsultasi terkait tata cara pengurusan izin pembukaan Kantor Cabang untuk kegiatan usaha penyediaan dan pengiriman tenaga kerja ke luar negeri. Adapun hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut : a. Bagaimana prosedur pengurusan izin usaha tersebut ? b. Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha tersebut ? c. Berapa biaya dan jangka waktu pengurusan izin tersebut ? Mohon penjelasan lebih lanjut, terima kasih ! |

2. Konsultasi Pengguna Jasa terkait rencana untuk mendirikan tempat usaha indomart, dengan data permohonan sebagai berikut :

- | | | |
|--------------------|---|---|
| ➤ Nama Pemohon | : | FRANSISKO OLA |
| ➤ Pekerjaan | : | Karyawan Swasta |
| ➤ Alamat Pemohon | : | Kelurahan Karijawa Kabupaten Dompu - NTB |
| ➤ No. Telp./HP | : | 082 146 459 416 |
| ➤ Tgl. Permohonan | : | 17 Mei 2022 |
| ➤ Jenis Permohonan | : | Konsultasi Langsung |
| ➤ Isi Permohonan | : | Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut : Konsultasi terkait rencana untuk mendirikan tempat usaha Indomart. Adapun hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut : a. Bagaimana memperoleh izin usaha perdagangan ? b. Bagaimana prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha perdagangan ? |

- c. Selain izin usaha, izin apa saja yang harus dipenuhi untuk mendukung kegiatan usaha Indomart tersebut ?
- d. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus izin dan berapa biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha perdagangan ?
- e. Bagaimana Sistem Pelaporan dan penyampaian LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal).Mohon penjelasan !

3. Konsultasi Pengguna Jasa terkait tata cara pengurusan izin usaha perdagangan dan jasa, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : ABUBAKAR
 - Pekerjaan : Wiraswasta
 - Alamat Pemohon : RT. 012 RW. 004 Kel. Dara Kec. Rasanae Barat Kota Bima
 - No. Telp./HP : 082 339 641 519
 - Tgl. Permohonan : 18 Mei 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. Bagaimana cara atau prosedur pengurusan izin usaha barang pecah belah ?
 - b. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha barang pecah belah ?
 - c. Apakah kami dapat melakukan kegiatan usaha lain misalnya usaha hiburan/tempat permainan anak dengan menggunakan lokasi tanah di lapangan Serasuba milik pemerintah ?
- Mohon penjelasan dan terima kasih !

4. Konsultasi Pengguna Jasa terkait pengurusan izin usaha perdagangan eceran bawang merah, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : EKA AYUNINGTIYAS
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 017 RW. 005 Kel. Rabangodu Utara Kec. Raba Kota Bima
- No. Telp./HP : 085 337 472 870
- Tgl. Permohonan : 24 Mei 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :
Konsultasi terkait pengurusan izin usaha perdagangan eceran bawang merah. Adapun hal – hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
 - a. Apa saja persyaratan dalam pengurusan izin usaha tersebut ?
 - b. Berapa waktu yang diperlukan dalam pengurusan izin usaha tersebut ?
 - c. Berapa biaya dalam pengurusan izin usaha tersebut ?

5. Konsultasi Pengguna Jasa terkait tata cara untuk memperoleh izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : FERY FIRMANSYAH, SE.
- Pekerjaan : PNS

- Alamat Pemohon : Kompleks Perumahan Guru Kel. Panggi Kec. Mpunda Kota Bima
- No. Telp./HP : 081 246 399 025
- Tgl. Permohonan : 31 Mei 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :
Saya ingin berkonsultasi terkait tata cara untuk memperoleh izin usaha Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Adapun hal yang ingin saya ketahui adalah sebagai berikut :
 - a. Apa saja persyaratan untuk memperoleh izin PAUD ?
 - b. Apa pembuatan izin PAUD dapat diproses sendiri dalam sistem OSS ?
 - c. Berapa waktu yang diperlukan dalam mengurus izin PAUD ?
 - d. Berapa biaya dalam pengurusan izin PAUD ?
 - e. Berapa jangka waktu atau masa berlaku izin PAUD ?

6. Konsultasi Pengguna Jasa terkait rencana pembangunan RUKO milik pribadi yang akan disewakan kepada pihak lain untuk kegiatan usaha perdagangan. Adapun rincian data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : NAJIB
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 012 RW. 003 Kel. Penatoi Kec. Mpunda Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Permohonan : 15 Juni 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :
Konsultasi terkait rencana pembangunan RUKO milik pribadi yang akan disewakan kepada pihak lain untuk kegiatan usaha perdagangan. Adapun hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
 - a. Apakah sebelum pembangunan RUKO harus terlebih dahulu mengurus IMB ?
 - b. Apakah setelah memperoleh IMB harus membuat dokumen UKL-UPL ?
 - c. Apabila kami menyewakan bangunan dimaksud, pihak mana yang harus mengurus izin usaha ?
 - d. Berapa lama proses pengurusn izin usaha dan berapa biaya yang diperlukan untuk memperoleh semua perizinan yang diperlukan ?

Mohon penjelasan, terima kasih !

7. Konsultasi Pengguna Jasa terkait cara pengalihan izin usaha kepada pihak lain, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : HARAP INDRAWAN
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 003 RW. 001 Kel. Nae Kec. Rasanae Barat Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Permohonan : 28 Juni 2022
- Jenis Permohonan : Konsultasi Langsung
- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan konsultasi sebagai berikut :

Saya ingin berkonsultasi terkait tata cara pengalihan izin usaha kepada pihak lain, sementara izin usaha sy pada saat ini telah hilang terbawa banjir. Adapun informasi yang ingin saya ketahui adalah :

- a. Bagaimana prosedur pengalihan izin usaha ?
- b. Apa saja persyaratan pengalihan izin usaha ?
- c. Berapa biaya dalam pengurusan izin usaha ?
- d. Berapa jangka waktu dan masa berlaku izin usaha ?

2.8. Permohonan Layanan Pengaduan

Pada periode Triwulan II Tahun 2022 ini, tidak terdapat permohonan Layanan Pengaduan baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang disampaikan Pengadu/Pengguna Jasa kepada Petugas Loket Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota, sehingga pada periode ini tidak ada permohonan pengaduan yang ditindaklanjuti

2.9. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

A. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi

Pada Periode Triwulan II Tahun 2022, secara keseluruhan terdapat 7 (Tujuh) Permohonan Layanan Konsultasi Langsung dari Pengguna Jasa yang disampaikan melalui sarana layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima 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 2.3. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi Periode Triwulan II Tahun 2022.

| NO | HARI/TGL. KONSULTASI | JENIS KONSULTASI | PENGUMPULAN DATA | PEMBAHASAN HASIL | PENYELESAIAN |
|----|----------------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | Kamis, 12-05-2022 | Langsung | Kamis, 12-05-2022 | Kamis, 12-05-2022 | Kamis, 12-05-2022 |
| 2 | Selasa, 17-05-2022 | Langsung | Selasa, 17-05-2022 | Selasa, 17-05-2022 | Selasa, 17-05-2022 |
| 3 | Rabu, 18-05-2022 | Langsung | Rabu, 18-05-2022 | Rabu, 18-05-2022 | Rabu, 18-05-2022 |
| 4 | Selasa, 24-05-2022 | Langsung | Selasa, 24-05-2022 | Selasa, 24-05-2022 | Selasa, 24-05-2022 |
| 5 | Selasa, 31-05-2022 | Langsung | Selasa, 31-05-2022 | Selasa, 31-05-2022 | Selasa, 31-05-2022 |
| 6 | Rabu, 15-06-2022 | Langsung | Rabu, 15-06-2022 | Rabu, 15-06-2022 | Rabu, 15-06-2022 |
| 7 | Selasa, 28-06-2022 | Langsung | Selasa, 28-06-2022 | Selasa, 28-06-2022 | Selasa, 28-06-2022 |

B. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat

Pada Periode Triwulan II Tahun 2022, tidak terdapat permohonan Layanan Pengaduan Langsung maupun Tidak Langsung dari Pengguna Jasa yang disampaikan melalui sarana layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Sehingga dengan hal ini tidak ada tindak lanjut yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan layanan pengaduan tahun 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 II Tahun 2022, bahwa secara keseluruhan terdapat Permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang telah disampaikan oleh 7 (Tujuh) Pemohon/Pengguna Jasa dan tidak terdapat Permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung dari Pemohon/Pengguna Jasa yang disampaikan melalui Loket Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

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

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

Sementara itu, berdasarkan hasil analisa terhadap permohonan Layanan Pengaduan Masyarakat bahwa tidak terdapat permohonan Layanan Pengaduan baik langsung maupun tidak langsung yang disampaikan oleh Pemohon/Pengguna Jasa pada Loket Pelayanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dengan rincian sebagai berikut :

- a. Layanan Pengaduan Langsung, Nihil;
- b. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, Nihil.

3.2. Hasil Analisa Konsultasi Langsung

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

1. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Arifin S, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
 - a. Pemohon ingin memperoleh informasi dan penjelasan tentang prosedur untuk memperoleh izin usaha Penyediaan dan Pengiriman Tenaga Kerja Ke Luar Negeri.
 - b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha Penyediaan dan Pengiriman Tenaga Kerja Ke Luar Negeri.
 - c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang besaran biaya untuk memperoleh izin usaha Penyediaan dan Pengiriman Tenaga Kerja Ke Luar Negeri

- d. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jangka waktu dalam pengurusan
Pemohon ingin memperoleh informasi tentang besaran biaya untuk memperoleh izin
usaha Penyediaan dan Pengiriman Tenaga Kerja Ke Luar Negeri.
2. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Fransisko Ola, diperoleh
hasil analisa sebagai berikut :
- a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang cara untuk memperoleh izin usaha
perdagangan.
 - b. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait prosedur dan persyaratan untuk
memperoleh izin usaha perdagangan.
 - c. Pemohon ingin memperoleh informasi bahwa izin apa saja yang harus dipenuhi untuk
mendukung kegiatan usaha Indomart.
 - d. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang waktu yang diperlukan dan besaran biaya
untuk memperoleh izin usaha perdagangan.
 - e. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang cara penyampaian Laporan Kegiatan
Penanaman Modal (LKPM).
3. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Abubakar, diperoleh hasil analisa
sebagai berikut :
- a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang cara atau prosedur untuk memperoleh
izin usaha barang pecah belah.
 - b. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk
memperoleh izin usaha barang pecah belah.
 - c. Pemohon ingin memperoleh informasi apakah dapat melakukan kegiatan usaha lain
misalnya usaha hiburan/tempat bermain anak dengan menggunakan lokasi di lapangan
Serasuba milik pemerintah.
4. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Ibu Eka Ayuningtiyas, diperoleh
hasil analisa sebagai berikut :
- a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan untuk memperoleh izin usaha
perdagangan eceran bawang merah.
 - b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang waktu yang diperlukan dalam pengurusan
izin usaha perdagangan eceran bawang merah.
 - c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jumlah biaya yang diperlukan dalam
pengurusan izin usaha perdagangan eceran bawang merah.

5. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Fery Firmasyah, SE. diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
- Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan untuk memperoleh izin PAUD.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi terkait prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha perdagangan.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi bahwa apakah pembuatan izin PAUD dapat diproses sendiri dalam Sistem OSS.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jumlah biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin PAUD.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi tentang masa berlaku izin PAUD.
6. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Najib, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
- Pemohon ingin memperoleh informasi apakah sebelum membangun RUKO terlebih dahulu harus mengurus IMB.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi apakah setelah memiliki IMB juga harus melengkapi dokumen UKL/UPL.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi siapa pihak yang berkewajiban mengurus izin usaha apabila RUKO tersebut disewakan kepada pihak lain.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi tentang waktu yang diperlukan dan besaran biaya untuk memperoleh izin usaha perdagangan.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jangka waktu pengurusan izin dan jumlah besaran biaya untuk memperoleh semua perizinan yang diperlukan.
7. Terhadap permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Harap Indrawan, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
- Pemohon ingin memperoleh informasi tentang prosedur pengalihan izin usaha.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan pengalihan izin usaha.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jumlah biaya untuk memperoleh izin usaha perdagangan.
 - Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jangka waktu dan masa berlaku izin usaha.

3.3. Menetapkan Tindakan

Dalam menindaklanjuti permohonan Layanan Konsultasi dan Pangaduan Masyarakat, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima perlu menetapkan tindakan yang akan diambil agar proses penyelesaian terhadap permohonan Pengguna Jasa dapat lebih terarah dan hasilnya lebih efektif.

1. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Arifin S, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
 - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait prosedur penerbitan izin usaha Penyediaan dan Pengiriman Tenaga Kerja Ke Luar Negeri.
 - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha Penyediaan dan Pengiriman Tenaga Kerja Ke Luar Negeri.
 - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa mengenai besaran biaya dan jangka waktu dalam proses penerbitan izin usaha.
 - e. Memberikan arahan dan petunjuk agar segera mengajukan permohonan izin usaha Penyediaan dan Pengiriman Tenaga Kerja Ke Luar Negeri melalui Sistem OSS-RBA.
2. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Fransisko Ola Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha DPMPTSP Kota Bima.
 - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha perdagangan.
 - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait izin pendukung untuk kegiatan usaha Indomart.
 - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang jangka waktu dan jumlah biaya yang dibutuhkan untuk memperoleh izin usaha perdagangan.

- e. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Potensi dan Promosi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Kota Bima melalui Loket LKPM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
3. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak Abubakar, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
 - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang cara dan prosedur dalam pengurusan izin barang pecah belah.
 - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang informasi dasar persyaratan dalam pengurusan izin barang pecah belah.
 - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang pemanfaatan ruang sebagai tempat melakukan kegiatan usaha khusus di lokasi lapangan Serasuba.
4. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan oleh Ibu Eka Ayuningtiyas, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
 - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait persyaratan dalam pengurusan izin usaha perdagangan eceran bawang merah.
 - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait jangka waktu yang diperlukan dalam pengurusan izin usaha perdagangan eceran bawang merah.
 - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait jumlah biaya yang diperlukan dalam pengurusan izin usaha perdagangan eceran bawang merah.
5. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan oleh Bapak Fery Firmnsyah, SE. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
 - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait persyaratan untuk memperoleh izin usaha PAUD.

- c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait jangka waktu yang diperlukan untuk mengurus izin usaha PAUD.
 - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha PAUD.
 - e. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang masa berlaku izin usaha PAUD.
6. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan oleh Bapak Najib, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
 - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait alur pengurusan izin usaha.
 - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait pemanfaatan dokumen UKL/UPL.
 - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait pemanfaatan tempat usaha dan kewenangan pengurusan izin usaha.
 - e. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait proses pengurusan izin usaha dan biaya yang diperlukan untuk memperoleh perizinan izin usaha yang diperlukan.
7. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak Harap Indrawan, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
 - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait prosedur pengalihan penanggung jawab izin usaha apabila dokumen perizinan usaha telah hilang akibat bencana alam.
 - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait persyaratan izin usaha tersebut.
 - d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait biaya yang diperlukan untuk melakukan perpanjangan izin usaha.
 - e. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait jangka waktu dan masa berlaku izin usaha.

3.4. 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima akan 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima guna menjamin proses tindaklanjut 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima telah ditindaklanjuti. Adapun bentuk penyelesaian terhadap permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat, sebagai berikut :

1. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan Bapak Arifin S, yaitu :
 - a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan data dan persyaratan permohonan perizinan usaha Penyediaan dan Pengiriman Ke Tenaga Kerja Luar Negeri.
 - b. Memberikan penjelasan secara komprehensif kepada Pengguna Jasa terkait prosedur memperoleh izin Penyediaan dan Pengiriman Ke Tenaga Kerja Luar Negeri dilakukan melalui sistem OSS RBA, yaitu Pelaku Usaha melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link aplikasi OSS RBA. Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS RBA, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima siap memberikan layanan penerbitan izin usaha melalui Sistem OSS-RBA. Pemohon dapat mengajukan permohonan penerbitan izin melalui loket layanan pembantuan atau pada loket layanan OSS RBA yang telah tersedia dengan membawa kelengkapan foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), 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).
 - c. Memberikan penjelasan secara langsung bahwa terkait persyaratan untuk penerbitan Izin dimaksud baik persyaratan administrasi maupun persyaratan teknis dapat terdeteksi dalam Sistem Aplikasi OSS RBA berdasarkan Tingkat Resiko usahanya. Salah satu persyaratannya dalam pengurusan izin Penyediaan dan Pengiriman Ke Tenaga Kerja Luar

- Negeri adalah Surat Rekomendasi dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bima yang akan diupload kedalam Sistem OSS RBA sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh izin tersebut.
- d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa bahwa untuk memperoleh izin usaha Penyediaan dan Pengiriman Ke Tenaga Kerja Luar Negeri tidak dikenakan biaya retribusi maupun biaya administrasi sebagaimana ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
 - e. Mengimbau 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 Fransisko Ola sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mengetahui proses penerbitan izin usaha perdagangan serta kelengkapan administrasi maupun kelengkapan teknis yang dibutuhkan.
 - b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha perdagangan melalui sistem OSS RBA yaitu pelaku usaha melakukan pengimputan perizinan secara mandiri. Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS RBA, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima akan memberikan layanan pembantuan melalui loket layanan OSS yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), 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 RBA akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan.
 - c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait dokumen pendukung lainnya yang diperlukan untuk kegiatan usaha perdagangan Indomart yaitu; Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Dokumen UKL/UPL dan dokumen pendukung lainnya selain perizinan usaha.
 - d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa proses penerbitan izin usaha perdagangan melalui Sistem Online Single Submission Berbasis Resiko (OSS RBA) memerlukan waktu tidak lebih dari 1 (satu) hari kerja dan tidak dipungut biaya.
 - e. Mengarahkan pemohon/pengguna jasa menuju Loket LKPM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk memperoleh informasi dan

penjelasan penjelasan secara komprehensif melalui Petugas Loket Layanan LKPM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, bahwa setiap perusahaan tertentu wajib menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) secara online melalui Aplikasi <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.

3. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Abubakar, sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mengetahui proses penerbitan izin usaha perdagangan serta kelengkapan administrasi maupun kelengkapan teknis yang dibutuhkan.
- b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha barang pecah belah yaitu pelaku usaha 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS RBA yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS RBA 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 RBA 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 barang pecah belah akan disesuaikan dengan Tingkat Resiko Usaha dan dapat dilihat pada saat pengimputan izin melalui sistem OSS RBA.
- d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait pemanfaatan ruang/lokasi usaha di lapangan Serasuba untuk kegiatan usaha hiburan/permainan anak tidak dapat diberikan izin usaha sebelum memperoleh persetujuan pemanfaatan lokasi dari Pemerintah Kota Bima.

4. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Ibu Eka Ayuningtiyas, sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mengetahui proses penerbitan izin usaha perdagangan eceran bawang merah serta kelengkapan administrasi maupun kelengkapan teknis yang diperlukan.
- b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha bawang merah yaitu pelaku usaha 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS RBA yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS RBA 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 RBA akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan.
- c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa proses penerbitan izin usaha perdagangan bawang merah melalui Sistem Online Single Submission Berbasis Resiko (OSS RBA) memerlukan waktu tidak lebih dari 1 (satu) hari kerja.
- d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa bahwa untuk memperoleh izin usaha perdagangan bawang merah tidak dikenakan biaya retribusi maupun biaya administrasi sebagaimana ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.

5. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Fery Firmansyah, SE, sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mengetahui proses penerbitan izin usaha Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) serta kelengkapan administrasi maupun kelengkapan teknis yang diperlukan.
- b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha PAUD yaitu pelaku usaha 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS RBA yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS RBA serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Rekomendasi dari Dinas Teknis 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.

- c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa proses penerbitan izin usaha PAUD melalui Sistem Online Single Submission Berbasis Resiko (OSS RBA) memerlukan waktu tidak lebih dari 1 (satu) hari kerja.
 - d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa tidak ada biaya yang dipungut dalam memperoleh izin usaha PAUD melalui Sistem Online Single Submission (OSS).
 - e. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait masa berlaku izin PAUD adalah berlaku selamanya apabila tidak terjadi perubahan baik nama penanggung jawab, bidang usaha dan lainnya.
6. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Najib, sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mengetahui informasi dasar izin usaha serta kelengkapan administrasi maupun kelengkapan teknis yang diperlukan.
 - b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha yaitu pelaku usaha 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS RBA yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS RBA serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Rekomendasi dari Dinas Teknis apabila diperlukan 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.

- c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa dokumen UKL-UPL merupakan salah satu dokumen penting untuk kelengkapan dalam proses pengurusan izin usaha dan sebagai bentuk pengawasan terhadap pengendalian dampak lingkungan dari aktivitas usaha. Tidak semua kegiatan usaha memiliki dokumen UKL/UPL tergantung hasil analisa dampak usaha yang berdasarkan pertimbangan teknis OPD terkait, dalam hal ini adalah Dinas Lingkungan Hidup Kota Bima.
- d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa apabila terdapat bangunan tempat usaha yang disewakan kepada pihak lain untuk kegiatan usaha maka pemilik tempat usaha hanya berkewajiban mengurus Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Surat Perjanjian Sewa. Sementara Pihak Penyewa berkewajiban membuat izin usaha dan dokumen pendukung lainnya seperti membuat Dokumen UKL/UPL dan sebaginya.
- e. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa proses pengurusan izin usaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui OSS RBA memerlukan waktu tidak lebih dari 1 (Satu) hari kerja disesuaikan dengan jenis permohonan izin, kegiatan usaha, jenis tingkat resiko dan ketentuan lainnya, namun untuk penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) memiliki jangka waktu dalam proses penerbitan izin berbeda dengan penerbitan NIB dan PBG tetap dikenakan biaya retribusi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

7. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Harap Indrawan, sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mengetahui arsip data perizinan usaha milik pemohon sebagai salah satu acuan untuk memproses pengalihan izin usaha.
- b. Memberikan penjelasan kepada Pemohon bahwa terkait pengalihan penanggung jawab izin usaha dapat dilakukan dengan syarat – syarat sebagai berikut :
 - Asli Izin Usaha;
 - Foto copy KTP Pemilik Izin Asli;
 - copy KTP Pemohon;
 - NPWP Pemohon;
 - Mengisi formulir permohonan;
 - Melampirkan Surat Pernyataan Penyerahan Izin Usaha;
 - Melampirkan Surat Keterangan Hilang apabila izin usaha asli telah hilang.

- c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin usaha yaitu pelaku usaha 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS RBA yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS RBA serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Rekomendasi dari Dinas Teknis apabila diperlukan 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.
- d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa penerbitan izin usaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) tidak dikenakan biaya.
- e. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait masa berlaku izin usaha adalah berlaku selamanya apabila tidak terjadi perubahan baik nama penanggung jawab, bidang usaha dan lainnya.

Adapun rincian jumlah dan jenis Layanan Konsultasi periode Triwulan II 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 II Tahun 2022

| NO | BULAN | LAYANAN KONSULTASI | | TINDAK LANJUT KONSULTASI | | KETERANGAN |
|---------------|-------|--------------------|----------------|--------------------------|-------|------------|
| | | LANGSUNG | TIDAK LANGSUNG | YA | TIDAK | |
| 1 | April | - | - | - | - | Nihil |
| 2 | Mei | 5 | - | 5 | - | |
| 3 | Juni | 2 | - | 2 | - | |
| JUMLAH | | 7 | - | 7 | - | |

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan II Tahun 2022 terdapat 7 (Tujuh) permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang telah ditindaklanjuti dan tidak terdapat 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

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

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

| NO | BULAN | LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT | | TINDAK LANJUT PENGADUAN | | KETERANGAN |
|--------|-------|------------------------------|----------------|-------------------------|-------|------------|
| | | LANGSUNG | TIDAK LANGSUNG | YA | TIDAK | |
| 1 | April | - | - | - | - | Nihil |
| 2 | Mei | - | - | - | - | Nihil |
| 3 | Juni | - | - | - | - | Nihil |
| JUMLAH | | - | - | - | - | |

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Triwulan II Tahun 2022 tidak terdapat Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Langsung maupun Pengaduan Tidak Langsung. Sehingga terhadap hal ini, tidak tindak lanjut yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 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 tindaklanjut layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Triwulan II 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 II 2022 sebanyak 7 (Tujuh) Permohonan Layanan, dengan rincian sebagai berikut :
 - a. Layanan Konsultasi Langsung, sebanyak 7 (Dua) permohonan;
 - b. Layanan Konsultasi Tidak Langsung, Nihil;
 - c. Layanan Pengaduan Langsung, Nihil;
 - d. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, Nihil.

Seluruh Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima tidak dipungut biaya layanan. Setiap aparatur pelaksana Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 II 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 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.
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 diterbitan 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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;
 - 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 guna mendukung peningkatan pertumbuhan investasi di masa – masa yang akan datang.

Kota Bima, 4 Juli 2022

Kepala DPMPTSP Kota Bima,

Drs. Adisan

NIP. 19650729 200501 1 004