



**LAPORAN  
PENYEDIAAN LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
PRIODE JANUARI S/D DESEMBER TAHUN 2023**



## 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 dan pelaku dunia usaha 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, 8 Januari 2024  
**Kepala Dinas,**  
  
**H. Lalu Sukarsana, S.IP**  
NIP. 19660704 198608 1 003

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I. PENDAHULUAN.....	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Hukum.....	6
1.3. Pengertian Umum.....	7
1.4. Maksud dan Tujuan.....	8
1.5. Sasaran.....	9
1.6. Ruang Lingkup.....	9
17. Manfaat.....	10
BAB II. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN.....	11
2.1. Gambaran Umum.....	11
2.2. Jenis Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	12
2.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	13
2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Konsultasi & Pengaduan Masyarakat....	14
2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi.....	14
2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan.....	15
2.7. Permohonan Layanan Konsultasi.....	16
2.8. Permohonan Layanan Pengaduan.....	16
2.9. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	20
BAB III. HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI & PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.....	22
3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat...	22
3.2. Menetapkan Tindakan.....	22
3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon.....	23
BAB IV. HAMBATAN LANGKAH – LANGKAH PERBAIKAN.....	20
4.1. Hambatan Pelayanan Pengaduan.....	20
4.2. Rencana Perbaikan Pelayanan .....	20
BAB V. PENUTUP .....	28
5.1. Kesimpulan.....	28
5.2. Rekomendasi.....	29
LAMPIRAN .....	32
Dokumentasi	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Era globalisasi 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.

Pelayanan publik memang kerap kali dirasakan 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.

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 (LK)** 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 pelayan publik.

11. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang – 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 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 penerima 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 Triwulan IV periode Oktoberi s/d Desember Tahun 2023.

### **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

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 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 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 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 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 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 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 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

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

Pada Periode Tahun 2023 tidak terdapat Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima baik Konsultasi Langsung maupun permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung.

Tabel 2.1. Rekapitulasi Jumlah Permohonan Layanan Konsultasi Triwulan IV Tahun 2023

NO	BULAN	LAYANAN KONSULTASI		JUMLAH KONSULTASI	KETERANGAN
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	Januari	-		-	Nihil
2	Februari	-		-	Nihil
3	Maret	-		-	Nihil
4	April	-		-	Nihil
5	Mei	-		-	Nihil
6	Juni	-		-	Nihil
7	Juli	-		-	Nihil
8	Agustus	-	-	-	Nihil
9	September	-		-	Nihil
10	Oktober	-		-	Nihil
11	November	-		-	Nihil
12	Deseember	-	-	-	Nihil
<b>JUMLAH</b>		-	-	-	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Tahun 2023 tidak terdapat 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 Tahun 2023 terdapat 11 ( sebelas ) pengguna jasa yang mengajukan permohonan pengaduan masyarakat baik Pengaduan Langsung maupun 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 Tahun 2023 terdapat 1 ( satu ) permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

#### B. Pengaduan Tidak Langsung

Adapun pada periode Tahun 2023 terdapat 1 (satu) permohonan Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Adapun Jumlah dan jenis Layanan Pengaduan Masyarakat periode Tahun 2023 terdapat pada tabel berikut :

Tabel 2.2. Rekapitulasi Jumlah Permohonan Layanan Pengaduan Tahun 2023

NO	BULAN	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	Januari	1	-	1	
2	Februari	-	-	-	NIHIL
3	Maret	1	1	2	
4	April	-	-	-	NIHIL
5	Mei	1	2	3	

6	Juni	-	1	1	
7	Juli	1	-	1	
8	Agustus	-	1	1	
9	September	-	-	-	NIHIL
10	Oktober	1	-	1	
11	November	-	1	1	
12	Deseember	-	-	-	Nihil
<b>JUMLAH</b>		<b>5</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Tahun 2023 terdapat 11 (Sebelas) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### 2.7. Permohonan Layanan Konsultasi

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

### 2.8. Permohonan Layanan Pengaduan

Pada periode Tahun 2023 terdapat 11 (sebelas) permohonan Layanan Pengaduan baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang disampaikan Pengadu/Pengguna Jasa kepada Petugas Loker Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota, sehingga pada periode ini ada permohonan pengaduan yang ditindaklanjuti

Secara keseluruhan jumlah permohonan Layanan Pengaduan baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang disampaikan Pengadu/Pengguna Jasa kepada Petugas Loker Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota, yaitu sebanyak 11 (sebelas) permohonan, dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan terkait Pemberitahuan Keberatan atas Berdirinya Kandang Peternakan Sapi di Wilayah Kelurahan Ule dengan data sebagai berikut :
  - Nama Pemohon : Kepala Kelurahan Ule (Kecamatan Asakota)
  - Pekerjaan : PNS
  - Alamat Pemohon : Jln. Karantina Tolotonga Kel. Ule Kec. Asakota Kota Bima NTB
  - No. Telp./HP : -
  - Tgl. Permohonan : 26 Januari 2023
  - Jenis Permohonan : Pengaduan tidak Langsung



- Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan pengaduan sebagai berikut :  
Sehubungan dengan adanya Keberatan Warga Lingkungan Mekar Baru RT 015 RW 06 Kelurahan ULE yang Menolak Keberadaan Kandang Peternakan Sapi karena akan berdampak buruk bagi Lingkungan.
2. 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 rincinan 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 : 06 Maret 2023
  - 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.
3. Pengaduan terkait Keberatan atas Operasi mesin pendingin atau Pembekuan Ayam ada ditengah Pemukiman warga di Lingkungan BTN Griya Asakota Permai Komplek Gudang Pupuk RT 010 RW 04 Kelurahan Ule Kecamatan Asakota Kota Bima.
- Nama Pemohon : Muhaimin A.KH, M.Pd
  - Pekerjaan : -
  - Alamat Pemohon : Komplek Gudang Pupuk RT 010 RW 04 Kelurahan Ule Kecamatan Asakota Kota Bima
  - No. Telp./HP : -
  - Tgl. Permohonan : 27 Maret 2023
  - Jenis Permohonan : Pengaduan tidak Langsung
  - Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan Pengaduan sebagai berikut :  
Sehubungan dengan adanya Operasi mesin pendingin atau Pembekuan Ayam ada ditengah Pemukiman warga di Lingkungan BTN Griya Asakota Permai Komplek Gudang Pupuk RT 010 RW 04 Kelurahan Ule Kecamatan Asakota Kota Bima dengan beberapa poin pengaduan sebagai berikut:
1. Hak Kami sebagi tetangga untuk hidup dengan nyaman terganggu oleh kebisingan yang ditimbulkan oleh bunyi mesin tersebut.
  2. Getara dan Kebisingan suara truk yang keluar masuk gudang mengganggu warga dimalam hari.

3. Munculnya kebisingan dari bantingan bongkar muat barang yang mengganggu istirahat siang tetangga atau warga
4. Pengguna Layanan Pengaduan Memyampaikan Permasalahan terkait Pembangunan Perumahan DAR AR RAYYAN REGENCY yang berlokasi di Kelurahan NaE Kecamatan RasanaE Barat yang mengantongi izin Pembangunannya, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : Ahmad Rifaid
  - Pekerjaan : Wartawan Kahaba Net.
  - Alamat Pemohon : RT. 007 RW. 002 Kel. Penaraga Kec. Raba - Kota Bima
  - No. Telp./HP : 085 337977 566
  - Tgl. Permohonan : 12 Mei 2023
  - Jenis Permohonan : Pengaduan Tidak Langsung
  - Isi Permohonan : bahwa ada Pembangunan Perumahan yang berlokasi di Kelurahan NaE yang belum mengantongi Izin dan belum memenuhi prosedur dalam proses pembangunan perumahan yang dikelolanya dan patut di duga bahwa Pelaksanaan Pembangunan Perumahan tersebut adalah Ilegal.
5. Pengguna Jasa Layanan Pengaduan menyampaikan Pengaduan terkait Perusahaan Cenral Gadai yang berlokasi di Taman Ria, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : M. YAMIN
  - Pekerjaan : KORLAP BIN KPPK NTB
  - Alamat Pemohon : Jln. PIERE TENDEAN No. 2 Kelurahan Sadia Kec. Mpunda Kota Bima- NTB
  - No. Telp./HP : 081 237 317 627
  - Tgl. Permohonan : 24 Mei 2023
  - Jenis Permohonan : Pengaduan Langsung
  - Isi Permohonan : Adapun rincian permohonan Pengaduan sebagai berikut :  
 Pengaduan terkait adanya Indikasi Tindak Pidana pada Pengelolaan dan Pembangunan Centra Gadai yang berlokasi di Taman Ria Kota Bima. Adapun hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
    - a. Pembangunan Centra Gadai Taman Ria belum memperoleh izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan atau OJK.
    - b. Kegiatan Usaha yang dilakukan oleh Pengelola Centra Gadai Taman Ria Belum Memperoleh Izin Dari DPMPTSP Kota Bima, sehingga Keberadannya Ilegal.
    - c. Kepada Pihak terkait agar segera melakukan tindakan Penutupan atau penyegelan terhadap kegiatan tersebut.
6. Pengguna Jasa Layanan Pengaduan menyampaikan Pengaduan terkait Pembangunan Kantor dan Gudang Obat oleh Sugunto Winarko yang berlokasi di Janamawa Kelurahan Dara Kecamatan RasanaE Barat yang sangat berdampak pada kehidupan Masyarakat sekitar Bangunan, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : SUPRIADDIN

- Pekerjaan : Wartawan Londa post
  - Alamat Pemohon : RT. 015 RW. 006 Kel. Dara Kec. Rasanae Barat Kota Bima
  - No. Telp./HP : 082 339 641 519
  - Tgl. Permohonan : 30 Mei 2023
  - Jenis Permohonan : Penggaduan tidak Langsung
  - Isi Permohonan : Bahwa dibelakang tembok Pagar Pembangun Gudang dan Kantor yang berlokasi di Janamawa RT 15 RW 06 Kelurahan Dara milik Suguanto Winarko pengusaha keturunan China ada sumur warga dengan 2 buah Mesin air yang berjumlah 15 KK 50 jiwa, apabila lubang pembuangan air itu ditutup maka sumur warga tersebut akan tergenang dan air sumur tidak bisa dipakai oleh warga, kalau pengusaha cina tersebut tetap menutup maka warga akan bertindak dengan kekerasan dan mohon pembangunan Kantor dan Gudang Milik Pengusaha cina tersebut agar ditinjau ulang.
7. Pengguna Jasa Layanan Pengaduan menyampaikan Penggaduan Masyarakat terkait Pembangunan Menara Telekomunikasi ( Tower ) yang berlokasi di Kelurahan Penanae Kecamatan Raba, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : NURHAYATI
  - Pekerjaan : Lurah Penanae
  - Alamat Pemohon : Penanae Kel. Penanae Kec. Raba Kota Bima
  - No. Telp./HP : ..
  - Tgl. Permohonan : 19 Juni 2023
  - Jenis Permohonan : Penggaduan tidak Langsung
  - Isi Permohonan : Bahwa Masyarakat yang berada dalam Radius berdirinya Menara Telekomunikasi ( Tower ) yang berlokasi di RT 006 RW 003 Kelurahan Penanae Kecamatan Raba merasa keberatan atau menolak Pembangun atau perpanjangan Izin Tower tersebut .
8. Pengaduan yang disampaikan Pengguna Jasa terkait Kegiatan Operasional Cafe-cafe sisepanjang jalan dalam wilayah Kelurahan Ule yang diduga telah secara bebas menjual dan mengedarkan Minuman Beralkohol tanpa izin, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : M. YAMIN KORLAP LP-KPK BIMA NTB.
  - Pekerjaan : Wiraswasta
  - Alamat Pemohon : Jln Piere Tendean No.2 Kel. Mande Kec. Mpunda Kota Bima
  - No. Telp./HP : 081 238227279
  - Tgl. Permohonan : 12 Juli 2023
  - Jenis Permohonan : Pengaduan Langsung
  - Isi Permohonan : Pemberitahuan Aksi Demonstrasi pada DPMPTSP Kota Bima
9. Pengaduan yang disampaikan Pengguna Jasa terkait Keberatan terhadap keberadaan dan Aktifitas DREAM COFFE yang berlokasi di jalan Datuk dibanta Lingkungan Nae RT 005 RW 002 Kelurahan Nae Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima, yang telah mengganggu kenyamanan warga yang berada di sekitar, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : terlampir
  - Pekerjaan : -
  - Alamat Pemohon : RT 005 RW 002 Kelurahan Nae Kec. Rasanae Barat.
  - No. Telp./HP : -

- Tgl. Permohonan : 30 Agustus 2023
  - Jenis Permohonan : Pengaduan Tidak Langsung
  - Isi Permohonan : Keberatan terhadap keberadaan dan Aktifitas DREAM COFFE yang berlokasi di jalan Datuk dibanta Lingkungan Nae RT 005 RW 002 Kelurahan Nae Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima, yang telah mengganggu kenyamanan warga yang berada di sekita
10. Pengaduan yang disampaikan Pengguna Jasa terkait Kegiatan Operasional Cafe-cafe sisepanjang jalan dalam wilayah Kelurahan Ule yang diduga telah secara bebas menjual dan mengedar Minuman Beralkohol tanpa izin, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : NASIMAN,S.SOS KETUA UMUM BPP LASKAR BIMA.
  - Pekerjaan : Wiraswasta
  - Alamat Pemohon : Jln Gajah Mada Kel. Monggonao Kec. Mpunda Kota Bima
  - No. Telp./HP : 081 238227279
  - Tgl. Permohonan : 13 Oktober 2023
  - Jenis Permohonan : Pengaduan Tidak Langsung
  - Isi Permohonan : Pemberitahuan Laporan adanya Tindak Pidana Pencemaran Lingkungan Hidup dan Pengerusakan Lingkungan Hidup di Kelurahan Jatwangi Kecamatan Asakota Kota Bima.
11. Pengaduan yang disampaikan Pengguna Jasa terkait Keberatan terhadap keberadaan dan Aktifitas Mobil Pengangkut air yang berlokasi di Gajah Mada Lingkungan Penaraga RT 005 RW 002 Kelurahan Penaraga Kecamatan Raba Kota Bima, yang telah mengganggu kenyamanan warga yang berada di sekitar, dengan data permohonan sebagai berikut :
- Nama Pemohon : SIRAJUDDIN
  - Pekerjaan : PNS
  - Alamat Pemohon : RT 005 RW 002 Kelurahan Nae Kec. Rasanae Barat.
  - No. Telp./HP : -
  - Tgl. Pengaduan : 19 Oktober 2023
  - Tgl. Lapo Ke DPMPTSP :30 Agustus 2023
  - Jenis Permohonan :Pengaduan Langsung
  - Isi Permohonan :Keberatan terhadap keberadaan dan Aktifitas Mobil Tangki Pengangkut Air yang berlokasi di jalan Gajah Mada Lingkungan Penaraga RT 005 RW 002 Kelurahan Penaraga Kecamatan Raba Kota Bima,, yang telah mengganggu kenyamanan warga yang berada di sekitarnya dan Bpk Sirajuddin bahkan sudah bersurat Ke DPMPTSP Provinsi tertanggal 30 Agustus 2023 ( surat terlampir ).

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

### **A. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi**

Pada Periode Tahun 2023 tidak terdapat Permohonan Layanan Konsultasi Langsung maupun tidak Langsung dari Pengguna Jasa yang disampaikan melalui sarana layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima

## B. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat

Pada Periode Tahun 2023 terdapat 11 (sebelas) 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 tindak lanjut yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan layanan pengaduan tahun 2023.

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

Tabel 2.3. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Periode Tahun 2023.

NO	HARI/TGL. PENGADUAN	JENIS PENGADUANI	PENGUMPULAN DATA	PEMBAHASAN HASIL	PENYELESAIAN
1	Senin, 16-01-2023	Tidak Langsung	Selasa, 17-01-2023	Rabu, 8-02-2023	Raabu, 8-02-2023
2	Senin, 06-03-2023	Langsung	Senin, 06-03-2023	Senin, 06-03-2023	Senin, 06-03-2023
3	Senin, 27-03-2023	Tidak Langsung	Selasa, 27-03-2023	Rabu, 28-03-2023	Kamis, 29-03-2023
4	Jum,at,12-05-2023	Tidak Langsung	Senin, 15-05-2023	Senin, 15-05-2023	Selasa, 16-05-2023
5	Selasa, 24-05-2023	Langsung	Selasa, 24-05-2023	Rabu, 25-05-2023	Kamis, 26-05-2023
6	Selasa, 30-05-2023	Tidak Langsung	Rabu, 31-05-2023	Senin 5 Juni-2023	Rabu, 07-06-2023
7	Kamis , 06-07-2023	Langsung	Senin, 10-07-2023	Senin, 10-07-2023	Rabu, 12-07-2023
8	Rabu, 30-08-2023	Tidak Langsung	Kamis, 31-08-2023	Senin, 04-09-2023	Senin, 04-09-2023
9	JUmat, 13-10-2023	Tidak Langsung	Senin, 16-10-2023	Senin, 10-07-2023	Rabu, 18-10-2023
10	Kamis, 19-10-2023	Langsung	Senin-23-10-2023	Senin, 23-10-2023	Rabu, 25-10-2023
11	JUmat, 13-10-2023	Tidak Langsung	Senin, 16-10-2023	Senin, 10-07-2023	Rabu, 18-10-2023

## **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 Tahun 2023, bahwa tidak terdapat Permohonan Layanan Konsultasi Langsung maupun tidak Langsung yang telah disampaikan Pemohon/Pengguna Jasa melalui Loker Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Adapun rincian hasil analisa terhadap Layanan Konsultasi Periode Tahun 2023 sebagai berikut :

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

Sementara itu, berdasarkan hasil analisa terhadap permohonan Layanan Pengaduan Masyarakat bahwa terdapat 11 ( sebelas) permohonan Layanan Pengaduan langsung maupun tidak langsung yang disampaikan oleh Pemohon/Pengguna Jasa pada Loker Pelayanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dengan rincian sebagai berikut :

- a. Layanan Pengaduan Langsung, 5 Pemohon;
- b. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, 6 Pemohon.

#### **3.2. 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 permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Lurah Ule. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP DPMPPTSP Kota Bima.
  - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait prosedur yang harus dilalui untuk melakukan Pembuatan Izin Pengemukan Sapi.
  - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait persyaratan yang harus dilalui untuk melakukan Pembuatan Izin Pengemukan Sapi.

- d. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa terkait jangka waktu dan biaya yang diperlukan untuk melakukan Pembuatan Izin Pengemukan Sapi.
2. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak Muhaimin A.KH, M.Pd, 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 Keterangan dan Informasi kepada Pemilik Obyek Pengaduan tentang adanya Surat Pengaduan yang dilayangkan oleh tetangga atau warga sekitar tempat usaha .
  - c. Melakukan koordinasi dengan Lurah Ule dengan memberikan penjelasan terkait izin dan lokasi usaha yang diadukan oleharganya.
  - d. Pemerintah Kelurahan akan memfasilitasi persoalan yang timbul antaraarganya dengan sebaik baiknya dengan upaya melakukan mediasi kepada kedua belah pihak.
3. 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.
4. Berdasarkan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh **Ahmad Rifaid** Wartawan Kahaba Net, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
  - b. Melakukan Pengecekan ke lokasi Pembangunan Perumahan yang dimaksud.
  - c. memberikan Surat Peringatan Kepada Pelaku Usaha Pembangunan Perumahan terkait persyaratan dan Prosedur dalam pengurusan izin usaha
5. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan oleh Bapak M. YAMIN Korlap Badan Investigasi Nasional Kebijakan Pemerintah dan Pengawasan Korupsi ( BIN KPPK NTB ) . Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
  - b. Tim melakukan Peninjauan ke Lokasi Centra Gadai Taman Ria
  - c. Tim Memberikan penjelasan kepada Pengusaha segera mendaftarkan Perusahaannya untuk mepeoleh Nomor Induk Berusaha ( NIB ).
  - d. Tim memberikan penjelasan agar melengkapi persyaratan izin Usaha Centra Gadai.
6. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan oleh Bapak SUPRIADIN, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
  - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

- b. Tim melakukan Peninjauan ke Lokasi Pembangunan Gudang dan Kantor milik Bpk Suguanto Winarko di Janamawa Kel. Dara Kec. RasanaE Barat Kota Bima.
  - c. Tim Memberikan penjelasan kepada Pemohon agar tembok pagar milik Bapak Suguanto Winarko jangan di bobol untuk pembuang air.
  - d. Tim memberikan penjelasan kepada pemohon untuk pembuangan air hujan yang menganangi pompa air warga akan dibuatkan saluran pembuangan di sebelah tembok oleh dinas terkait yaitu PUPR Kota Bima.
  - e. Warga bersma Pemerintah Kelurahan dan Kecamatan agar membuat usulan untuk pemuatan saluran atau drainase pembuangan air.
  - f. Tim akan segera melakukan koordinasi dengan berbagai pihak untuk mencari solusi terhadap keluhan warga RT 15 RW 006 Kelurahan Dara Kecaamatan RasanaE Barat tersebut.
7. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan oleh NURHAYATI, S.Pt Lurah PenanaE, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
    - b. Tim Memberikan penjelasan kepada Pemohon dan Warga yang menyampaikan pernyataan keberatan terhadap pembangunan Menara Telekomunikasi ( Tower ) bahwa untuk berdiri suatu Tower persyaratan yang sangat penting adalah persetujuan warga yang berada dalam radius.
    - c. Tim memberikan penjelasan bahwa persyaratan persetujuan sangat diperlukan dalam pembangunan Tower baik pembangunan Baru maupun perpanjangan izinnya.
    - d. Bahwa untuk mendapatkan kompensasi bagi warga yang kena dampak dari berdirinya Tower tersebut pihak Kelurahan akan menyapaikan Surat kepada Pemilik Menaraa Tower tersebut agar dapat memberikan Kompensasi kepada warga yang kena dampak dari berdirinya tower tersebut.
    - e. Warga yang kena dampak agar tetap sabar menunggu jawaban dari pihak pengusaha Tower tersebut.
  8. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak M. Yamin Koordinator Lapangan LP- KPK Bima NTB, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    - a. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tuga PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
    - b. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang Tugas dan fungsi DPMPTSP dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha ( NIB ).
    - c. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang kewenangan untuk melakukan penegakan hukum dilapangan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pengusaha adalah Polpp dan Kepolisian.
  9. Berdasarkan permohonan Pengaduan yang telah disampaikan oleh warga Kelurahan Nae tentang aktifitas dan Kebeadaan Café Dream yang berlokasi dijalan Datukdibanta, 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. Melakukan koordinasi dengan pemerintah Kelurahan Nae tentang persoalan yang keberatan warga dengan meminta keterangan Kepada Lurah Nae dan Lurah Nae akan



- melakukan mediasi untuk mencari solusi terbaik terhadap aktifitas Café Dream tersebut.
- c. Setelah diadakan mediasi yang diperkasai oleh Lurah NaE, masyarakat dengan pemilik Cafe Dream, maka Pemilik Cafe Dream menerima usulan masyarakat untuk beraktifitas sampai jam 23.00 wita setiap harinya.
10. Berdasarkan permohonan Layanan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bapak NASIMAN,S.SOS KETUA UMUM BPP LASKAR BIMA NTB., Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
- d. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang Tugas PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
  - e. Melakukan Koordinasi dengan Pemerintah Kelurahan Jatiwangi untuk mengetahui Informasi yang sebenarnya tentang Laporan yang disampai oleh Ketua BPP Laskas Bima NTB.
  - f. Melakukan Koordinasi dengan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bima.
  - g. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang Tugas dan fungsi DPMPSTP Kota Bima.
  - h. Memberikan penjelasan kepada Pengguna Jasa tentang kewenangan untuk melakukan penegakan hukum dilapangan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pengusaha adalah Dinas Terknis adalah DLH Kota Bima, Pol.pp dan Kepolisian.
11. Berdasarkan permohonan Pengaduan yang telah disampaikan oleh Bpk Sirajuddin warga RT 005 RW 002 Kelurahan Penaraga tentang aktifitas dan Kebeadaan Mobil Tangki Pengangkut Air Minum yang berlokasi dijalan Gajah Mada Lingkungan Penaraga RT 005 RW 002 Kelurahan Penaraga Kecamatan Raba Kota Bima, 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. Melakukan koordinasi dengan pemerintah Kelurahan Penaraga tentang persoalan yang keberatan warga dengan meminta keterangan Kepada Lurah Penaraga dan Lurah Penaraga Mengatakan bahwa penanganan Laporan Bpk Sirajuddin ini sudah berkali kali dilakukan mediasi untuk mencari solusi terbaik terhadap penyelesaian masalah tersebut.
  - c. Setelah diadakan mediasi yang diperkasai oleh Lurah NaE, masyarakat dengan pemilik Cafe Dream, maka Pemilik Cafe Dream menerima usulan masyarakat untuk beraktifitas sampai jam 23.00 wita setiap harinya.

### **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**

### **HAMBATAN DAN LANGKAH – LANGKAH PERBAIKAN**

#### **4.1. Hambatan Pelayanan Pengaduan**

Dalam melaksanakan pelayanan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat maupun pelaku dunia usaha 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 aparaturnya 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.

#### **4.2. 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 tindaklanjut layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Tahun 2023, 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 Tahun 2023, dengan rincian sebagai berikut :
  - a. Layanan Konsultasi Langsung, Nihil;
  - b. Layanan Konsultasi Tidak Langsung, Nihil;
  - c. Layanan Pengaduan Langsung, 5 Pemohon;
  - d. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, 6 Pemohon.

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 Periode Tahun 2023 mengalami penurunan 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 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 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;
    - 2). 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.
    - 3). 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.

- 4). Dinas 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, 31 Desember 2023

Kepala DPMPTSP Kota Bima,



H. LALU SUKARSANA, S.IP

NIP. 19660704 198608 1 003

# LAMPIRAN



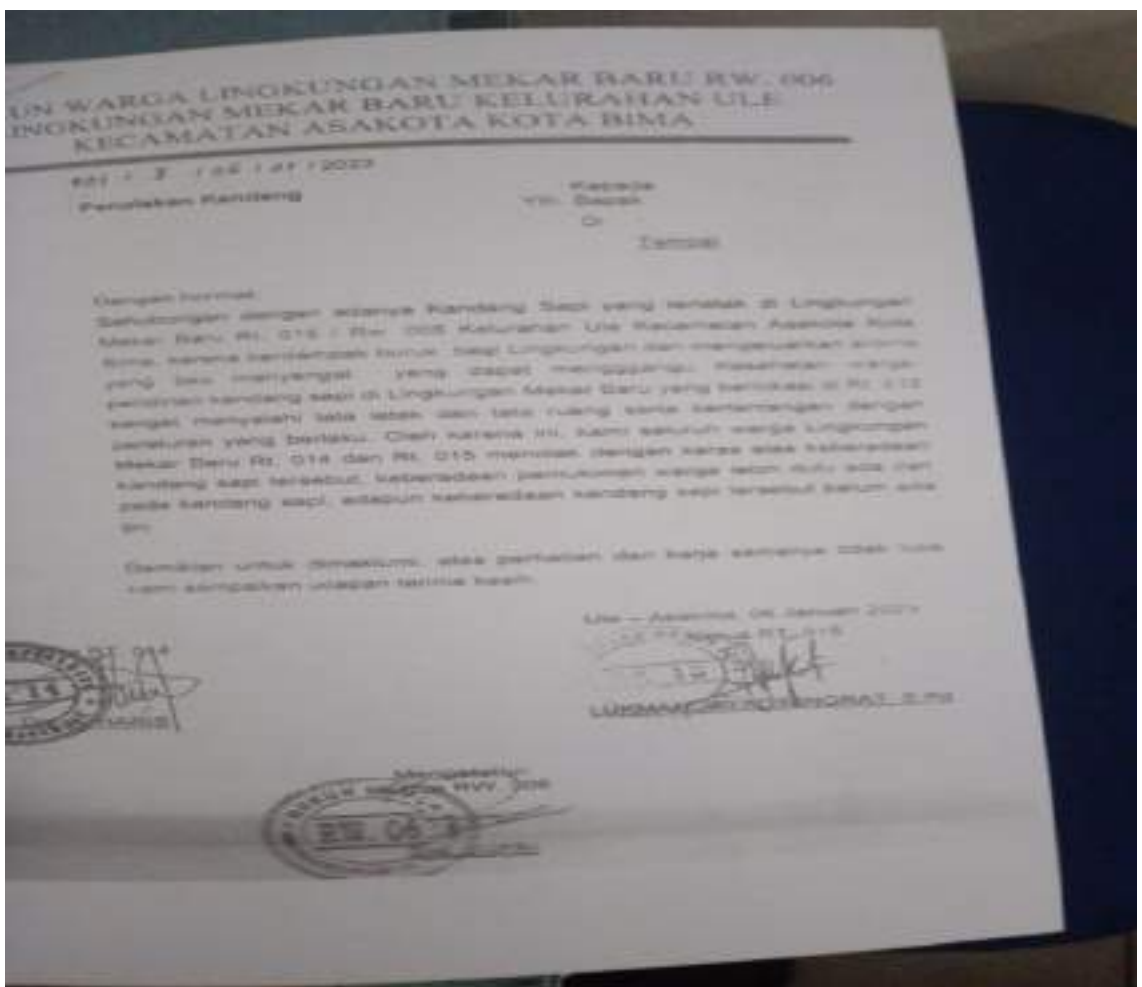
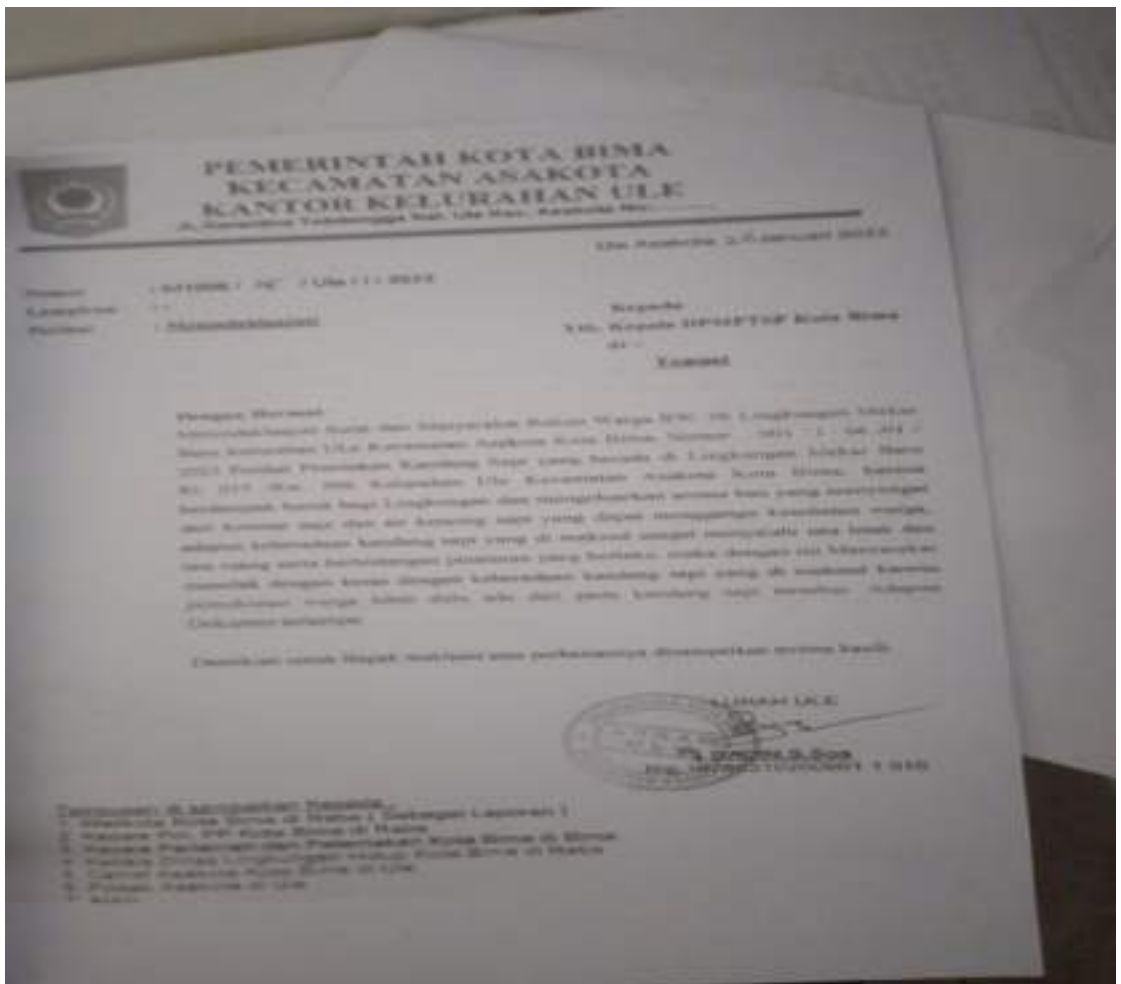
AKSI DEMONSTRASI  
EKSEKUTIF KOTA - LIGA MAHASISWA NASIONAL UNTUK DEMOKRASI (LK-LMND) KOTA BIMA

HARI/TANGGAL : SENIN, 6 Maret 2023  
LOKASI : DPMPSTP KOTA BIMA

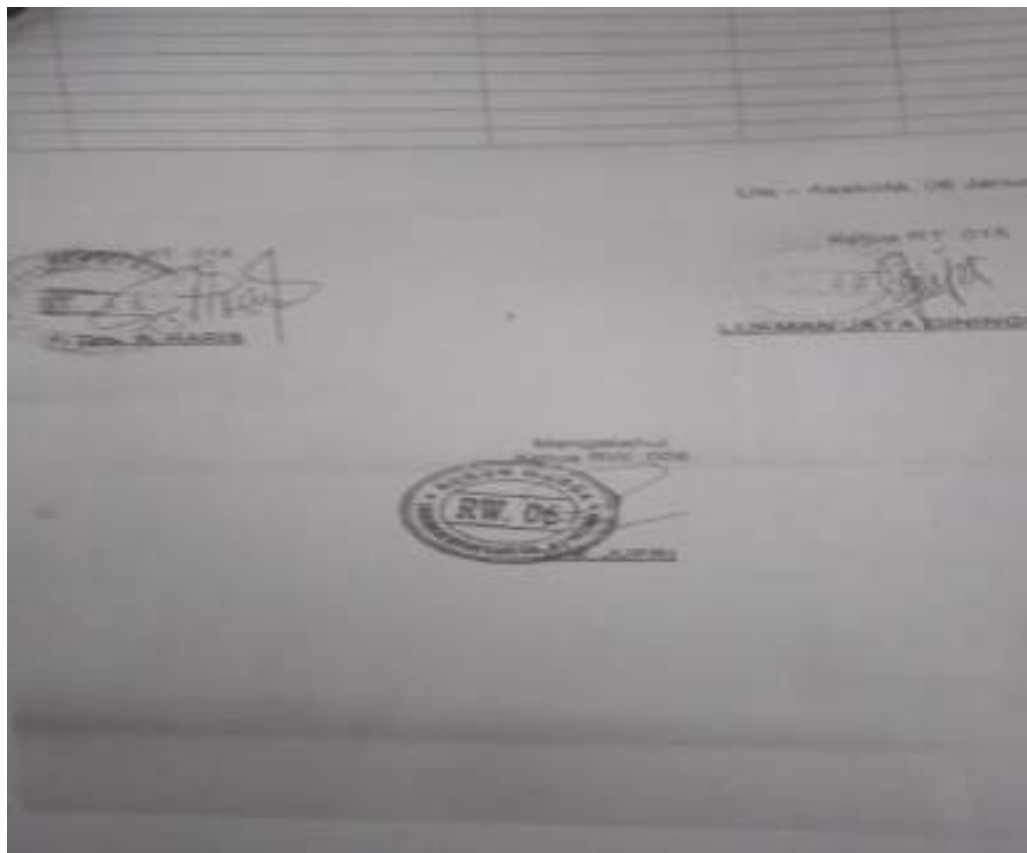


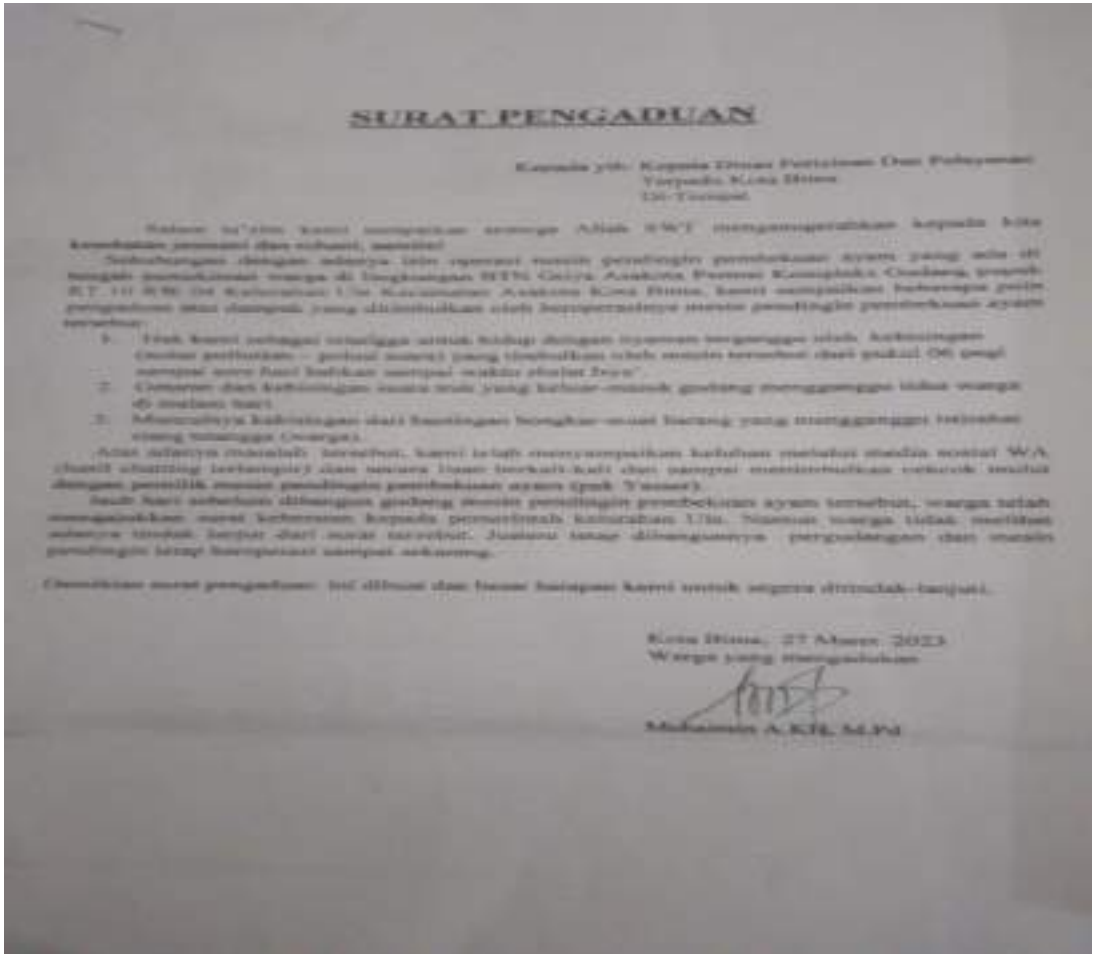
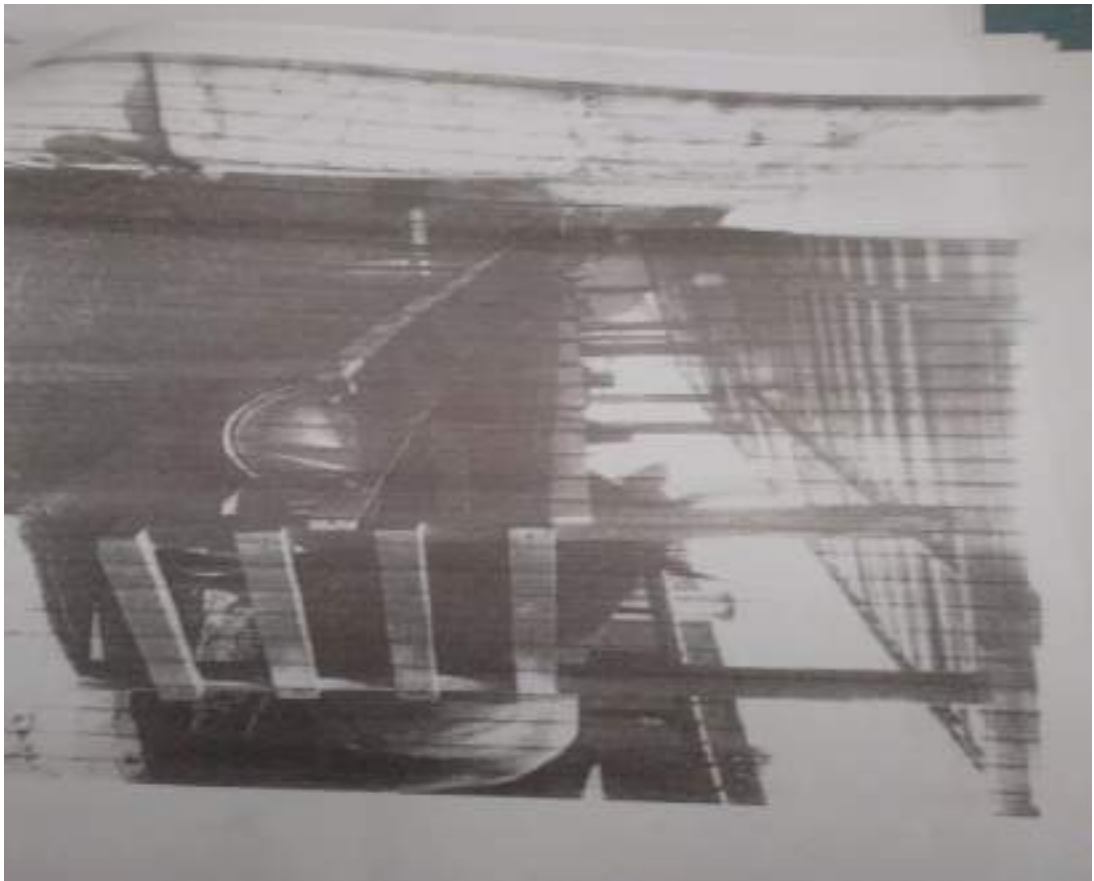






	NAMA	ALAMAT	RT/RW	TANDA TANGAN
1	SALPUL	Mekar RW	15	[Signature]
2	SRI RATNA	"	"	[Signature]
3	Almond Lisa	"	15	[Signature]
4	M. YULIANDI	"	15	[Signature]
5	SULHARD	"	15	[Signature]
6	Alimud F	"	16	[Signature]
7	RAS	"	15	[Signature]
8	M. HANIK	"	15	[Signature]
9	M. DANI	"	15	[Signature]
10	Andi Diantoro	"	15	[Signature]
11	AUNNIDAT	"	15	[Signature]
12	DEVI S	"	14	[Signature]
13	YARDIAN	"	14	[Signature]
14	SURYA	"	13	[Signature]
15	SURYA	"	15	[Signature]
16	DELIA	"	14	[Signature]
17	HANZAH	"	14	[Signature]
18	M. SALAH JALANIA	"	15	[Signature]
19	TRON OYAH	"	"	[Signature]
20	FAHRI	"	15	[Signature]
21	ALYAN	"	16	[Signature]
22	MARCEL	"	15	[Signature]
23	Super Saugi	"	14	[Signature]
24	JURGEN	"	15	[Signature]
25	YUS BK	"	"	[Signature]
26	M. SUNGWI	"	14	[Signature]
27	ANANDA	"	14	[Signature]
28	DANDIS	"	14	[Signature]
29	M. HENDRIK HANAN	"	14	[Signature]
30	DEVI	"	14	[Signature]
31	DANI	"	14	[Signature]
32	YUS	"	14	[Signature]
33	YUS	"	14	[Signature]
34	YUS	"	14	[Signature]





LAMPIRAN



Assalamu'alaikum, saya baik  
Mau tanya tentang yang dekat di  
masa ini mungkin ini ini. Saya ingin  
tanya apakah ada masalah yang  
ada di sini? Saya ingin tahu apakah  
ada masalah yang ada di sini?  
Saya ingin tahu apakah ada masalah  
yang ada di sini? Saya ingin tahu  
apakah ada masalah yang ada di  
sini? Saya ingin tahu apakah ada  
masalah yang ada di sini?

Assalamu'alaikum, kami infokan  
lagi bahwa beroperasinya mesin  
Bapak/Ibu katrol yang di getarnya  
telah mengganggu kenyamanan  
tetangga kami sehingga di sekitar  
ini ini kami sampaikan kepada  
Bapak/Ibu tahu apa masalah yang  
ada di sini? Saya ingin tahu apakah  
ada masalah yang ada di sini?  
Saya ingin tahu apakah ada masalah  
yang ada di sini?



Assalamu'alaikum, kami infokan  
lagi bahwa beroperasinya mesin  
Bapak/Ibu katrol yang di getarnya  
telah mengganggu kenyamanan  
tetangga kami sehingga di sekitar  
ini ini kami sampaikan kepada  
Bapak/Ibu tahu apa masalah yang  
ada di sini? Saya ingin tahu apakah  
ada masalah yang ada di sini?  
Saya ingin tahu apakah ada masalah  
yang ada di sini?

Assalamu'alaikum, kami infokan  
lagi bahwa beroperasinya mesin  
Bapak/Ibu katrol yang di getarnya  
telah mengganggu kenyamanan  
tetangga kami sehingga di sekitar  
ini ini kami sampaikan kepada  
Bapak/Ibu tahu apa masalah yang  
ada di sini? Saya ingin tahu apakah  
ada masalah yang ada di sini?  
Saya ingin tahu apakah ada masalah  
yang ada di sini?

Assalamu'alaikum, kami infokan  
lagi bahwa beroperasinya mesin  
Bapak/Ibu katrol yang di getarnya  
telah mengganggu kenyamanan  
tetangga kami sehingga di sekitar  
ini ini kami sampaikan kepada  
Bapak/Ibu tahu apa masalah yang  
ada di sini? Saya ingin tahu apakah  
ada masalah yang ada di sini?  
Saya ingin tahu apakah ada masalah  
yang ada di sini?

# DOKUMENTASI LOKASI PERUMAHAN DAR AR RAYYAN REGENCY







**DOKUMENTASI CENTRA GADAI LOKASI TAMAN RIA**





DOKUMENTASI LOKASI KEGIATAN PEMBANGUNAN GUDANG DAN KANTOR DI  
JANAMAWA



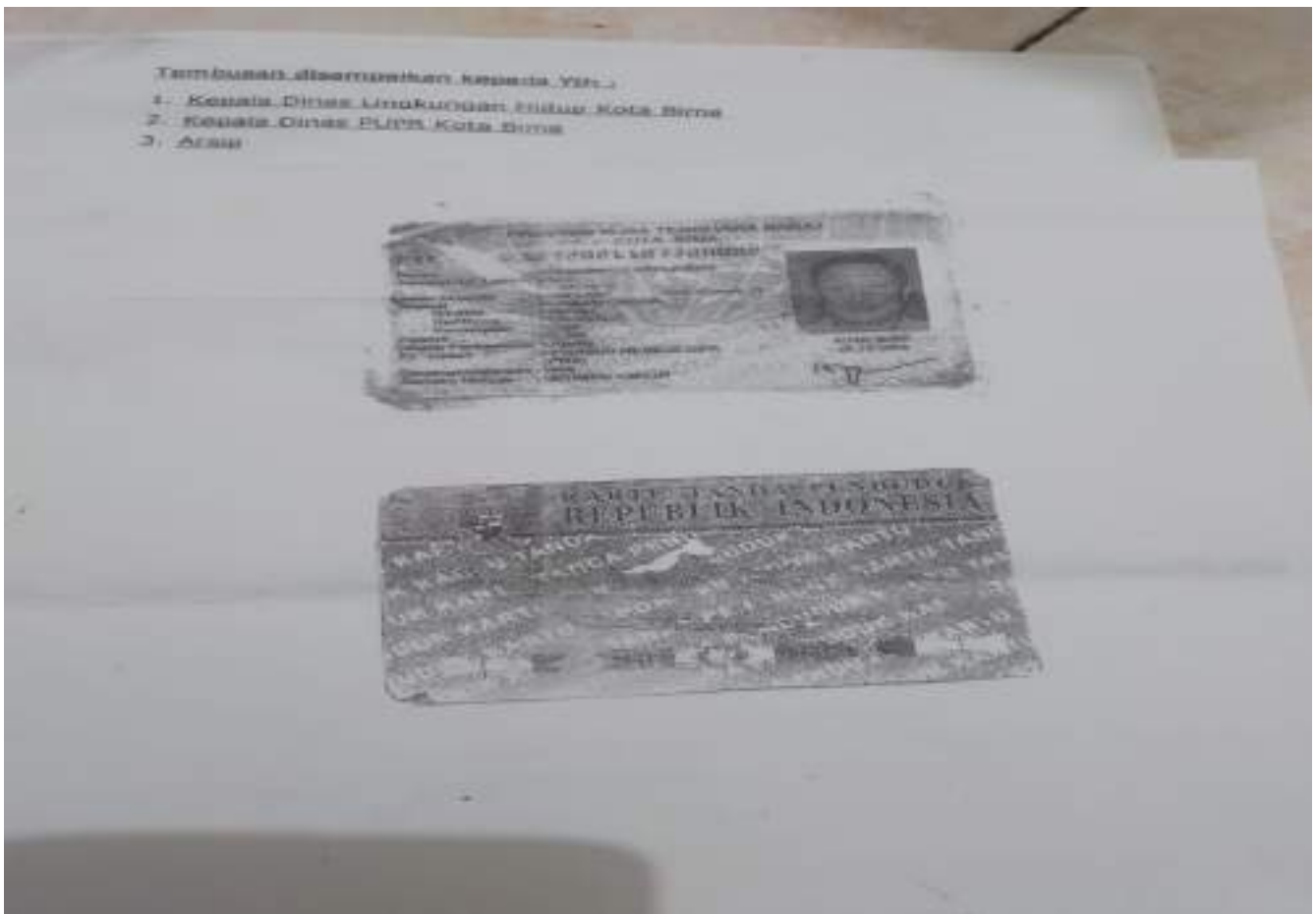
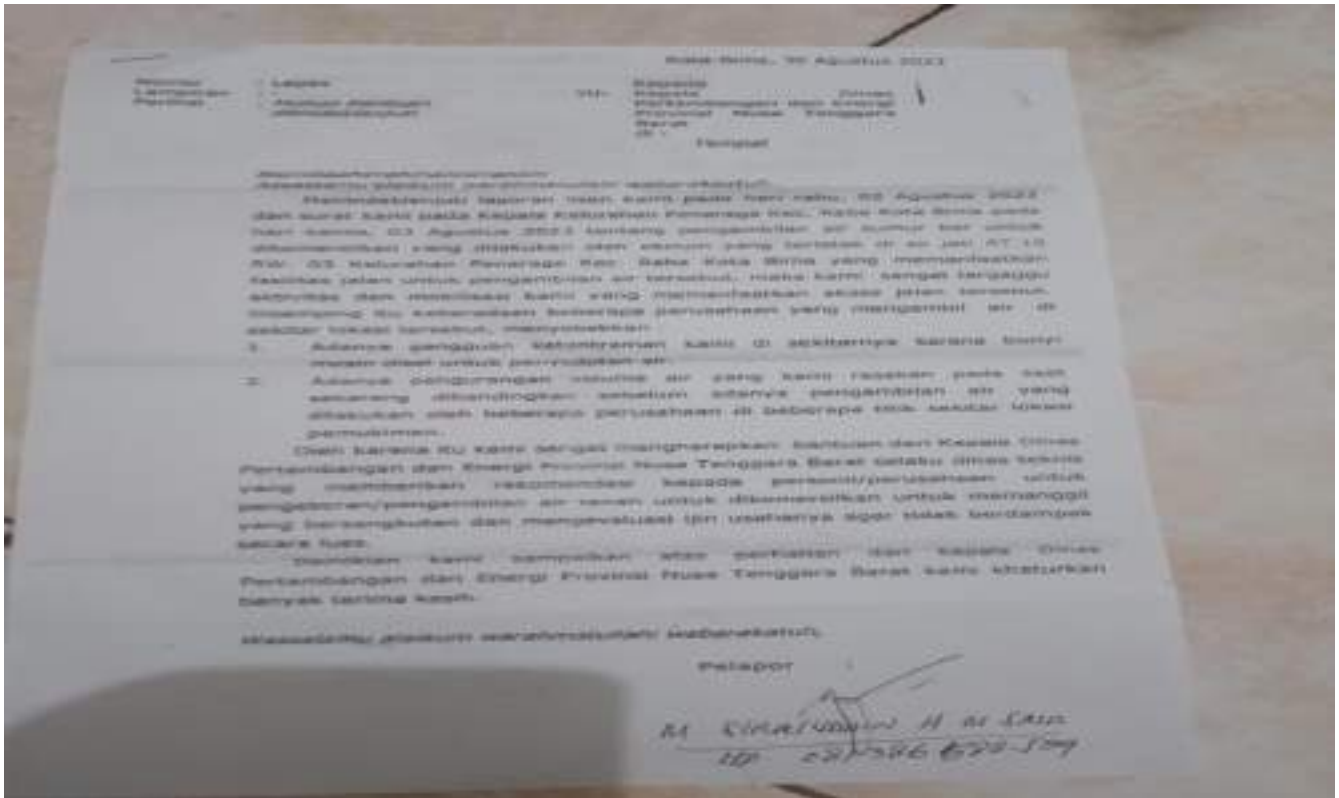
DOKUMENTASI KONDISI LUBANG DI BELAKANG DAN DEPAN TEMBOK



DOKUMENTASI KEGIATAN MUSYAWARAH TERHADAP  
PENOLAKAN TOWER LOKASI PENANAE



# SURAT PERNYATAAN KEBERATAN WARGA





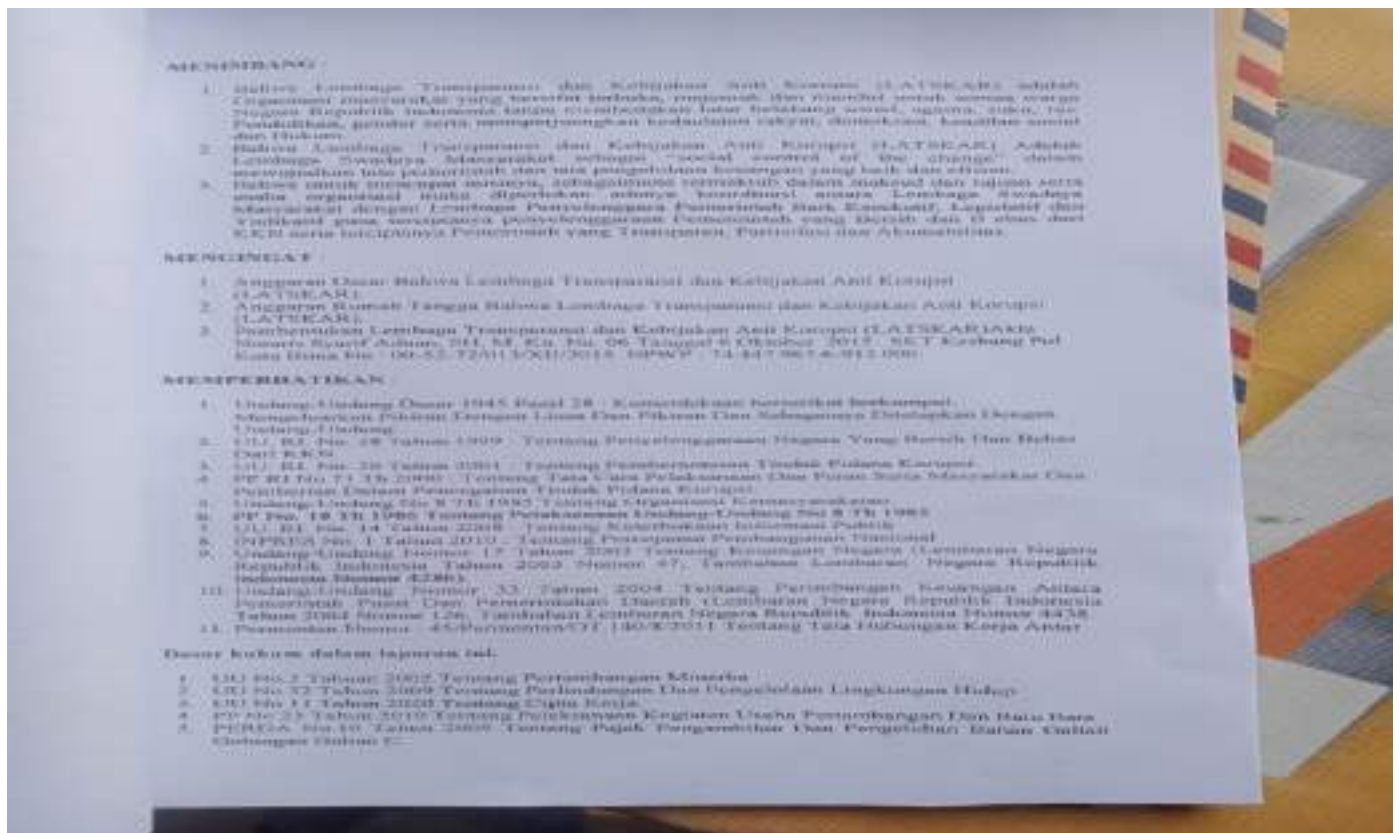
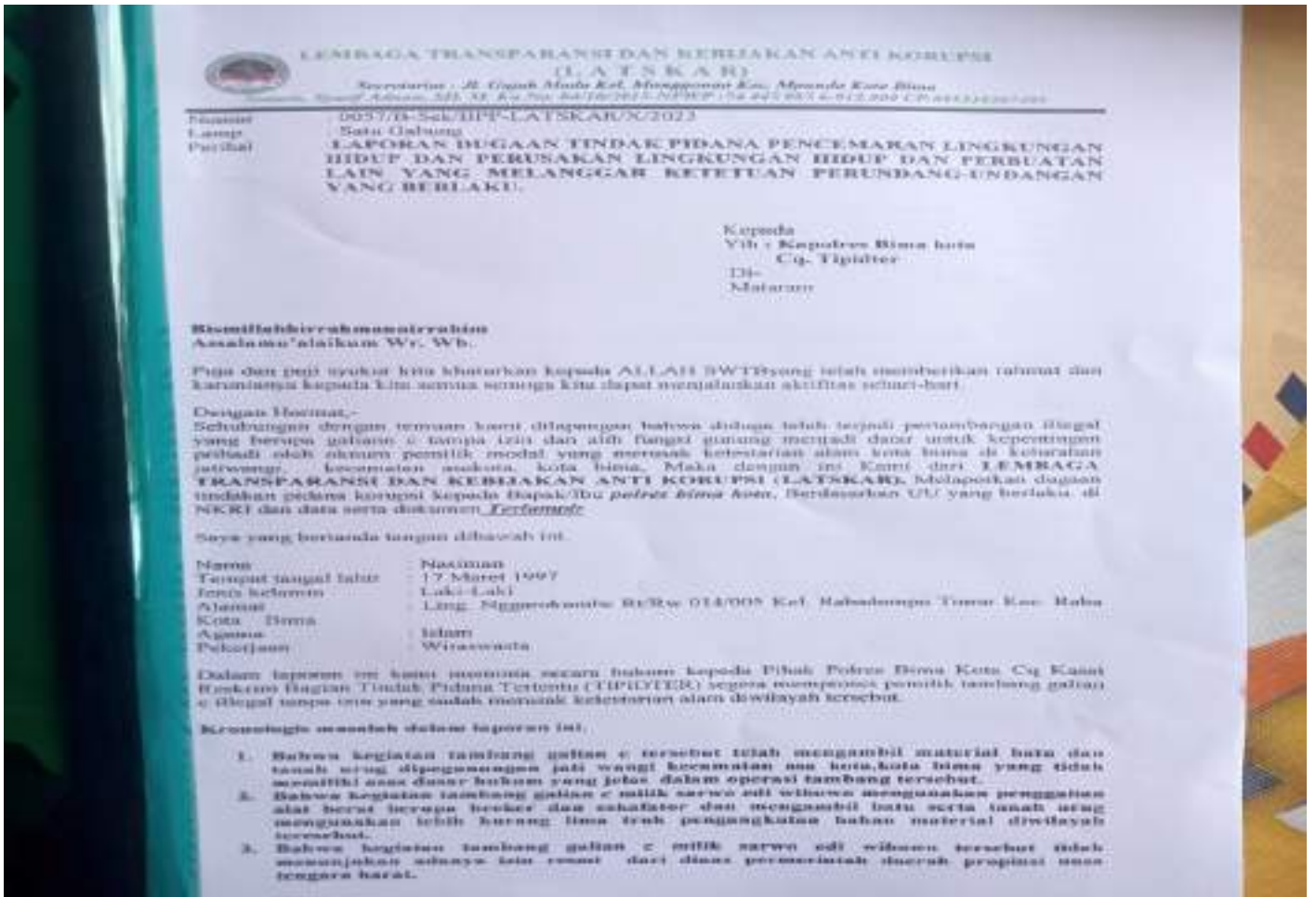




**KONFIRMASI DENGAN LURAH PENARAGA**



# DOKUMENTASI LAPORAN PENGADUAN PERTAMBANGAN ILEGAL DI KELURAHAN JATIWANGI



Demikian laporan ini kami sampaikan, atas perhatian dan berya sama yg baik kami khatuakan  
 terima kasih.  
 Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Kota Bima, 13 Oktober 2023

**BADAN PENGURUS PUSAT  
 LEMBAGA TRANSPARANSI DAN KEBERAKSIAN ANTI KORUPSI  
 (B.A.T.S.K.A.R.I)**

PELAPOR

NASIMAN S. Sidiq  
  
 KETUA UMUM

  
 RUDINURRAHMAN S. Sidiq  
  
 SEKRETARIS UMUM

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
 DAERAH NUSA TENGGARA BARAT  
 RESOR BIMA KOTA  
 Jalan Sudharma 3855A, 180, Kota Bima, 84111



**BUMBUK TANDA TERIMA LAPORAN PENGADUAN**  
 Nomor : ST/1/POLRES/43000000/NTB/Res Bima Kota

Berdasarkan Laporan Pengaduan Nomor: ADJIAN/0664/000023/NTB/Res Bima Kota, tanggal  
 13 Oktober 2023 dengan isi (dirangkang) sebagai

- |                        |                                                                                                                                                |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama                | NASIMAN                                                                                                                                        |
| 2. Tempat / Tgl. Lahir | Bima, 13 Maret 1987                                                                                                                            |
| 3. NIK                 | .....                                                                                                                                          |
| 4. Jenis Kelamin       | Laki-laki                                                                                                                                      |
| 5. Agama               | Islam                                                                                                                                          |
| 6. Pekerjaan           | LSM                                                                                                                                            |
| 7. Alamat              | Rt 9/4 Rw 004 Kel. Watangoda Timur, Kec. Bima Kota<br>Bima                                                                                     |
| 8. Nomor Telepon       | 081-338-307-305                                                                                                                                |
| 9. Tujuan Melapor di   | SPKT POLRES BIMA KOTA                                                                                                                          |
| 10. Perkara            | "PENCEMARAN LINGKUNGAN HIDUP DAN<br>PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP"<br>pada Bulan Oktober 2023                                                     |
| 11. Waktu Kejadian     | di Kel. Jalfwangi Kec. Assakka Kota Bima                                                                                                       |
| 12. Tempat Kejadian    | SAHWO EDI WIDONO, Laki-laki, Kristen, Widyawasta<br>Alamat Jl. Lingk. Bima Baru Rt 9/11 Rw 004 Kel. Dara Kel.<br>Rastar Kota Bima              |
| 13. Terang             | Pelapor dan masyarakat                                                                                                                         |
| 14. Korban             | 1. AKBAR, Laki-laki, LSM Alamat Rm. Merdeka Kel.<br>Bayuda Kota Bima<br>2. RAFOEL RAHMAN, Laki-laki, LSM Kel. Tanjung Kel.<br>Rastar Kota Bima |
| 15. Saksi - saksi      | .....                                                                                                                                          |
| 16. Kerugian Material  | .....                                                                                                                                          |
| 17. Waktu Dilaporkan   | Pada hari Jum'at, Tgl. 13 Oktober 2023, sekitar pukul<br>15.00 wita.                                                                           |

Telah membuat Laporan Pengaduan dengan Tindak Pidang  
 "PENCEMARAN LINGKUNGAN HIDUP DAN PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP"

Mpada, 13 Oktober 2023

s.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR BIMA KOTA  
 ARIASA

Pelapor  
  
 NASIMAN

  
 ARIASA  
 0101/0001/00000000



