



**LAPORAN  
PENYEDIAAN LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
PRIODE I ( JANUARI, FEBRUARI DAN MARET )  
TAHUN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
TAHUN 2025**

## 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. “ **TERWUJUDNYA KOTA BIMA YANG MAJU, BERMARTABAT 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, 10 April 2025  
Kepala Dinas,  
  
**H. LALU SUKARSANA, S.IP**  
NIP. 19660704 198608 1 003

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	3
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan.....	5
1.5. Sasaran.....	5
1.6. Ruang Lingkup.....	6
17. Manfaat.....	6
<b>BAB II. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT     TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN.....</b>	<b>7</b>
2.1. Gambaran Umum.....	7
2.2. Jenis Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	8
2.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	8
2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Konsultasi & Pengaduan Masyarakat....	9
2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi.....	10
2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan.....	11
2.7. Rincian Permohonan Layanan Konsultasi.....	11
2.8. Rincian Permohonan Layanan Pengaduan.....	11
2.9. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat.....	12
<b>BAB III. HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI &amp; PENGELOLAAN PENGADUAN     MASYARAKAT.....</b>	<b>14</b>
3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat...	14
3.2. Menetapkan Tindakan.....	15
3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon.....	16
<b>BAB IV. HAMBATAN DAN LANGKAH - LANGKAH PENYELESAIAN.....</b>	<b>17</b>
4.1. Hambatan Pelayanan Pengaduan.....	17
4.2. Rencana Perbaikan Pelayanan .....	17
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>19</b>
5.1. Kesimpulan.....	19
5.2. Rekomendasi.....	20
<b>LAMPIRAN</b>	
Dokumentasi Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Triwulan I 2025	

# 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

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang efektif, efisien, tepat waktu, tepat sasaran, akuntabel, guna memenuhi rasa keadilan bagi masyarakat dan dunia usaha.

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

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

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

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
9. Peraturan Walikota Bima Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima.
10. Peraturan Walikota Bima Nomor 69 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Usaha Berbasis Resiko;
11. 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;
12. Peraturan Walikota Bima Nomor 81 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### 1.3. Pengertian Umum

Dalam penyusunan laporan ini terdapat beberapa pengertian umum sebagai berikut :

1. **Layanan Konsultasi (KSI)** adalah merupakan *layanan konseling* yang dilaksanakan oleh konselor terhadap seorang pelanggan, disebut *konsulti* yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman dan cara-cara yang perlu dilaksanakannya dalam menangani kondisi dan/atau permasalahan pihak ketiga.
2. **Pengaduan** adalah pemberitahuan yang dibuat secara lisan dan tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perzinan dan non perzinan.
3. **Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** adalah suatu rangkaian proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penela'ahan, tindak lanjut, penyaluran, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan.
4. **Pengguna Jasa** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha atau pihak yang memanfaatkan Layanan Publik.
5. **Konsultasi Langsung** adalah konsultasi yang secara langsung disampaikan (Tatap Muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.
6. **Konsultasi Tidak langsung** adalah konsultasi yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas layanan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telp, WA, SMS dan fasilitas konsultasi lainnya.

7. **Pengaduan Langsung** adalah pengaduan yang secara langsung disampaikan (Tatap Muka) oleh pengguna layanan kepada penyelenggara layanan.
8. **Pengaduan Tidak langsung** adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telp, WA, SMS Pengaduan dan fasilitas pengaduan lainnya.
9. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. **Unsur Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan 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 prima layanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam perbaikan mutu pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.

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

#### **1.5. Sasaran**

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

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

Ruang lingkup penyusunan laporan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah melaporkan semua hasil tindaklanjut terhadap aspirasi yang disampaikan masyarakat dan pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada periode Triwulan Pertama Tahun 2025.

#### **1.7. Manfaat**

1. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima secara periodik.
2. Tersedianya Data dan Informasi dari hasil Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan, baik secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan yang dilaksanakan Aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Adanya Data dan Informasi untuk bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja dan mutu pelayanan.
4. Sebagai sarana pengawasan dan bahan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non perizinan pada Unit Pelayanan Administrasi Perizinan.
5. Memberikan akselerasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan.

## BAB II

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

#### 2.1. Gambaran Umum

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

Perlu diketahui bahwa, perizinan berusaha sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yang saat ini berlaku (OSS Versi 1.1), sistem perizinan berusaha akan bertransformasi menjadi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS – RBA). Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sebagaimana diatur dalam ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Berbeda dengan sistem OSS 1.1 yang tidak mendasarkan perizinan pada risiko dan skala kegiatan usaha, sistem OSS RBA ini nantinya akan menilai permohonan perizinan berusaha pada tingkatan risiko dan besaran

skala kegiatan usaha. Tingkatan risiko Berdasarkan penilaian tingkat bahaya, potensi terjadinya bahaya tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha, maka terdapat klasifikasi risiko kegiatan usaha, diantaranya (Pasal 10 ayat (1) dan (2) PP 5/2021):

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

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

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

Adapun jenis Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang dilaksanakan, meliputi :

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

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

1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan melalui : (*Langsung atau melalui Telepon, WA, SMS, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website*) dengan menyertakan foto copy/scan identitas diri.
2. Petugas Loker menerima permohonan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.
3. Petugas Loker melakukan registrasi/entry data terhadap permohonan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor Permohonan kepada Pengguna Jasa.
4. Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melakukan analisa terhadap permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.
5. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menetapkan tindakan yang akan dilakukan berdasarkan permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.
6. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai langkah - langkah yang akan dilakukan sebagai upaya penyelesaian.
7. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengambil tindakan penyelesaian berdasarkan permohonan Pengguna Jasa.

➤ Apabila Pengguna Jasa *Tidak Puas* dengan jawaban atau hasil penyelesaian yang dilakukan oleh Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, maka Pengguna Jasa dapat menyampaikan *Pernyataan Puas/Tidak Puas* baik secara lisan maupun tertulis kepada Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

➤ Untuk menindaklanjuti ketidakpuasan Pengguna Jasa, maka Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat akan menganalisa kembali permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa dan mengambil tindakan penyelesaian.

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

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

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

##### **1. Pelayanan Konsultasi Langsung**

- a. Konsultasi Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 60 (Enam Puluh) Menit.
- b. Konsultasi Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 1 (Satu) hari kerja.

##### **2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

- a. Pengaduan Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 2 (dua) hari kerja.
- b. Pengaduan Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 7 (Tujuh) hari kerja.

#### **2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi**

Pada Periode Triwulan Pertama Tahun 2025 tidak terdapat Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi baik Konsultasi Langsung maupun Konsultasi Tidak Langsung pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima .

#### **2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan**

##### **1. Jumlah Pengaduan**

Pada Periode Triwulan Pertama Tahun 2025 tidak terdapat permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

##### **2. Jenis Pengaduan**

###### **A. Pengaduan Langsung**

Terkait Pengaduan Langsung, pada periode Triwulan Pertama Tahun 2025 tidak terdapat permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas

Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

#### B. Pengaduan Tidak Langsung

Terkait Pengaduan Tidak Langsung, pada periode Triwulan Pertama Tahun 2025 tidak terdapat permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

Adapun Jumlah dan jenis Layanan Pengaduan Masyarakat pada triwulan pertama Tahun 2025 terdapat pada tabel berikut :

Tabel 2.2. Rekapitulasi Jumlah Permohonan Layanan Pengaduan Triwulan I Tahun 2025

NO	BULAN	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		JUMLAH PENGADUAN	KET.
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1.	Januari				
2.	Februari		<b>NIHIL</b>		
3.	Maret				
<b>JUMLAH</b>					

Berdasarkan Tabel di atas, pada Bulan Januari, Februari dan Maret Tahun 2025 tidak terdapat Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung.

#### 2.7. Rincian Permohonan Layanan Konsultasi

Berdasarkan data permohonan Layanan Konsultasi tidak terdapat Pengguna Jasa yang menyampaikan permohonan Layanan Konsultasi Langsung maupun tidak Langsung Pengguna Jasa yang menyampaikan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung kepada Petugas Loket Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

#### 2.8. Rincian Permohonan Layanan Pengaduan

Pada periode Triwulan Pertama Tahun 2025 ini, tidak terdapat permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

Adapun rincian permohonan Layanan Pengaduan Langsung Pada Bulan Januari Tahun 2025  
NIHIL.

NO	BULAN	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT		JUMLAH PENGADUAN	KET.
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1.	Januari				
2.	Februari		<b>NIHIL</b>		
3.	Maret				
<b>JUMLAH</b>					

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

### A. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi

Pada Bulan Januari Tahun 2024, tidak terdapat Permohonan Layanan Konsultasi dari Pengguna Jasa yang disampaikan melalui sarana layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima baik Konsultasi Langsung maupun Konsultasi Tidak Langsung yang disampaikan oleh Pengguna jasa pada Loker Layanan Konsultasi dan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota sehingga tidak ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

### B. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat

Pada Bulan Januari S/D Maret Tahun 2025, NIHIL.

**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 Bulan Januari Tahun 2024, bahwa tidak terdapat Permohonan Layanan Konsultasi yang telah disampaikan Pemonon/Pengguna Jasa pada Loker Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

**BAB IV**  
**HAMBATAN DAN LANGKAH – LANGKAH PERBAIKAN**

**4.1. 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.

**4.2. 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 aparaturnya melalui pembagian tugas secara proporsional berdasarkan beban kerja aparaturnya.
7. Terhadap **Sarana dan Prasarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** dapat ditingkatkan dengan menambah fasilitas sarana dan prasarana layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat agar seluruh masyarakat dan dunia usaha dapat memanfaatkan **Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tindak lanjut layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Triwulan I Tahun 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 Triwulan I 2024 sebanyak 2 (dua) Permohonan Layanan, dengan rincian sebagai berikut :
  - a. Layanan Konsultasi Langsung dan tidak Langsung, nihil permohonan;
  - b. Layanan Pengaduan Langsung, Nihil permohonan;
  - c. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, 2 ( dua ) permohonan.

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

Permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Pengguna Jasa Periode Triwulan I Tahun 2024 mengalami penurunan yang cukup signifikan dibandingkan dengan periode yang sama di tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kesadaran Masyarakat dan Pelaku Usaha dalam memahami prosedur dan persyaratan Perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

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

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

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

## 5.2. Rekomendasi

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

1. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan perizinan harus terus dipertahankan dan perlu diberi apresiasi serta senantiasa berkomitmen agar selalu menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan akan lebih efektif dan efisien demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
2. Pelaksanaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat hendaknya dilakukan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan agar penilaian terhadap tindak lanjut dan penyelesaian permasalahan dapat lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dalam mengukur perkembangan kinerja unit pelayanan.
3. Hasil tindak lanjut Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dapat dijadikan bahan acuan guna mengambil kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi kinerja semua personil pelayanan publik.
4. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) semua aparatur pelayanan sehingga dapat mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.
5. Monitoring dan Evaluasi terhadap kegiatan investasi setelah izin diterbitkan harus dilakukan agar iklim investasi yang kondusif senantiasa terjaga.
6. Guna mendukung terciptanya "*Good Governance*" di lingkup DPMPSTP Kota Bima pada khususnya dan Pemerintah Kota Bima pada umumnya dapat diupayakan dengan senantiasa melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan publik guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
7. Koordinasi yang baik secara berkesinambungan lintas OPD dan Instansi lainnya sangat diperlukan guna mendukung percepatan pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik.
8. Adapun rekomendasi berdasarkan saran dan masukan dari pengguna layanan, sebagai berikut :
  - a. Petugas di loket pelayanan agar lebih profesional baik dalam hal memberikan pelayanan maupun terhadap penguasaan regulasi terhadap semua jenis layanan.
  - b. Agar kegiatan pelayanan tidak terhambat, apabila pejabat yang menandatangani dokumen perizinan berhalangan atau berada di luar daerah melampaui SOP waktu pelayanan agar dapat ditunjuk pejabat lain untuk penandatanganan dokumen perizinan.
  - c. Kemutakhiran dan ketersediaan sarana pendukung proses pelayanan perizinan yang cepat dan berkualitas sangat diperlukan guna peningkatan kualitas pelayanan.
  - d. Penyebarluasan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang optimal harus tetap dipertahankan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik yang transparan dan berkualitas.

- e. Guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat melakukan inovasi pelayanan publik dengan melakukan kegiatan sebagai berikut :
- 1). Melaksanakan Sistem Pelayanan Keliling (Jemput Bola), yaitu dengan mendatangi masyarakat dan pelaku usaha yang ada di daerah yang cukup jauh dari DPMPTSP Kota Bima atau membuka loket pembantuan layanan di tempat umum seperti pasar dan sebagainya;
  - 2). Membuka Klinik Layanan Khusus, yaitu berupa loket layanan khusus seperti loket penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) dan sebagainya guna membantu pelaku usaha dalam melaporkan kegiatan investasi yang sedang dilaksanakan;
  - 3). Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat bekerja sama dengan Pihak/Agen Jasa Pengiriman dalam penyampaian dokumen perizinan kepada pemohon, khususnya bagi pemohon yang berada di luar daerah agar pemanfaatan waktu lebih efektif dan efisien.
  - 4). Membuka Klinik Layanan Konsultasi, yaitu berupa loket layanan khusus yang disediakan bagi Masyarakat dan Pelaku Usaha untuk berkonsultasi terkait kegiatan investasi dan penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan.
  - 5). Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat bekerja sama dengan Pihak/Agen Jasa Pengiriman dalam penyampaian dokumen perizinan kepada pemohon, khususnya bagi pemohon yang berada di luar daerah agar pemanfaatan waktu lebih efektif dan efisien.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan referensi, evaluasi dan masukan bagi aparat 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, 10 April 2025  
**Kepala DPMPTSP Kota Bima,**  
  
H. LALU-SUKARSANA, S.IP  
NIP. 19660704 198608 1 003