

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak otonomi daerah diberlakukan di Indonesia dan sesuai dengan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, pelayanan publik menjadi topik hangat yang sedang diperbincangkan khalayak umum, Karena setiap daerah di Indonesia ditantang untuk dapat berdiri sendiri dalam mengurus segala kebutuhan masyarakat di daerahnya. Maka peran pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya.

Hal tersebut dikarenakan Pemerintah Daerah dinilai lebih dekat dengan masyarakatnya sehingga lebih mengetahui apa saja yang dibutuhkan serta keinginan masyarakat, sehingga pelaksanaan otonomi daerah ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. “Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan baik atau berkualitas, maka otonomi daerah dapat dikatakan berhasil (Hardiyanshayh, 2011:1)”.

Pengaduan dan konsultasi merupakan layanan yang sangat penting bagi para pelaku usaha. Dengan adanya layanan tersebut pelaku usaha dapat bernafas dengan lega untuk mereka yang ingin berusaha atau yang sedang memikirkan usaha. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat pada bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan memiliki tugas pokok yaitu ; Mengoordinasikan, membina, dan mengendalikan pelaksanaan penanganan pengaduan, konsultasi, penyusunan kebijakan dan pengembangan layanan dan informasi penanaman modal dan pelayanan terpadu perizinan dan non perizinan.

Selain pengaduan dan konsultasi, DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat juga memiliki tugas melayani masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha. Mendapatkan izin berusaha masyarakat harus mengikuti alur yang telah ditentukan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat, yaitu mereka harus memenuhi segala dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan izin yang diinginkan.

Memenuhi seluruh dokumen yang dibutuhkan dalam mendapatkan surat perizinan dibutuhkan suatu proses. Salah satunya adalah harus mengikuti alur pelayanan perizinan. Pada tahapan ini masyarakat seringkali merasa tidak sabar, merasa kesulitan, dan terjadi suatu hambatan. Kejadian tersebut tidak dapat dipungkiri, karena memang dokumen yang dibutuhkan cukup banyak dan harus melewati beberapa alur prosedur pelayanan perizinan yang sesuai dengan peraturan.

DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat yang memiliki tugas melayani masyarakat dalam mengurus perizinan juga mendapatkan banyak keluhan/pengaduan darimasyarakat terkait perizinan. Berbagai macam jenis media penanganan pengaduan yang telah disediakan untuk masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan. Namun hanya beberapa media pengaduan saja yang dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan tidak berfungsinya media pengaduan yang ada secara seimbang. Oleh sebab itu, berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Sistem Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil dalam penulisan Tugas Akhir





dengan judul Sistem Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat adalah:

1. Apa saja fungsi terkait dalam Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat?
2. Apa saja dokumen yang diperlukan dalam penyelenggaraan Layanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimana sistem dalam penyelenggaraan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non perizinan pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat?
4. Bagaimana Pengendalian Internal yang ada pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Sistem Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat adalah:

1. Untuk mendeskripsikan apa saja fungsi terkait dalam Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mendeskripsikan dokumen - dokumen yang diperlukan dalam penyelenggaraan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mendeskripsikan Bagaimana sistem dalam penyelenggaraan Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.
4. Untuk mendeskripsikan bagaimana Pengendalian Internal yang ada pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dalam penulisan Tugas Akhir ini dengan judul Sistem Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat adalah :

1. Bagi Penulis
Mengetahui dan menambah pengetahuan di bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan pada Pemerintah Daerah serta sebagai syarat menyelesaikan studi di Sekolah Vokasi IPB University.
Bagi DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat
Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan.

3. Bagi Sekolah Vokasi
Sebagai penambah wawasan dan pemahaman tentang sistem pengaduan layanan perizinan dan nonperizinan. Juga dapat sebagai referensi/pedoman penulisan tugas akhir dan penelitian kedepannya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

