



SISTEM PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA BARAT

M.FABRIZIO BAYTAR



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Sistem Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun ke perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor

Bogor, Mei 2022

M.Fabrizio Baytar
J3N119129



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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.



RINGKASAN

M.FABRIZIO BAYTAR. Sistem Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat. (*Complaint System for Services at The Investment Office and One-stop Integrated Service in West Sumatera Province*). Dibimbing oleh IDA SYAFRIDA.

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. 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. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dengan konsep ini pemohon cukup datang ke suatu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mendeskripsikan proses terjadinya kegiatan pengaduan atas masalah/keluhan yang dialami oleh masyarakat, bagian terkait dalam sistem pengaduan layanan perizinan dan non perizinan, prosedur dan bagan alir pengaduan layanan perizinan dan non perizinan, serta pengendalian internal pada sistem pengaduan layanan perizinan dan non perizinan.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, dari tanggal 24 Januari 2022 sampai dengan 19 Maret 2022. Lokasi PKL beralamat di Jalan Setia Budi No.15, Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara, studi pustaka, dan observasi.

Tugas akhir ini membahas pengendalian internal menurut *Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission* (COSO) seperti lingkungan pengendalian yang telah sesuai menunjukkan tugas dan tanggung jawab dari setiap pegawai. Penilaian risiko untuk mengidentifikasi, menganalisis serta mengelola risiko. Pada aktivitas pengendalian terdapat prosedur yang diperlukan untuk meredam risiko. Pembahasan selanjutnya juga menjelaskan informasi dan komunikasi berdasarkan unsur-unsur dari informasi komunikasi. Pada akhir pembahasan juga menjelaskan aktivitas pengawasan sebagai upaya meningkatkan kinerja perorganisasian dan operasi sistem yang lebih baik.

Kata Kunci: COSO, Layanan Perizinan dan Non perizinan, Pengendalian Internal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

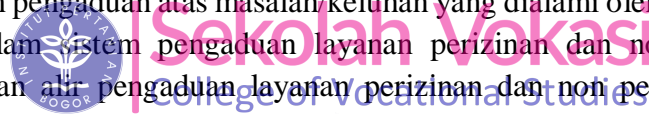
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merujuk kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak Cipta Milik IPB dan tidak bertanggung jawab

Faculty of Agricultural University





© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



SISTEM PENGADUAN LAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA BARAT

M.FABRIZIO BAYTAR

 **Sekolah Vokasi**
Laporan Tugas Akhir
College of Vocational Studies
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya
Pada
Program Keahlian Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian Laporan Akhir : Asty Khairi Inayah Syahwani, S.Stat,M.M,
M.SiM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Judul Laporan Akhir : Sistem Pengaduan Layanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat

Nama : M.Fabrizio Baytar
NIM : J3N119129

Disetujui Oleh

Pembimbing :
Ida Syafrida, SE., M.Si
NIP. 197602042005012001



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi :
Drs. Iman Firmansyah, M.Si
NIP. 196203011988031001

Dekan Sekolah Vokasi :
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec
NIP. 196106081986091001



Tanggal Ujian: 21 Mei 2022

Tanggal Lulus: 28 JUL 2022