



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.

