



H. Yadi

Assalamualaykum,

Dlm rangka peningkatan kinerja pelayanan perizinan dan pengelolaan pengaduan, maka kami mengundang bpk/ibu/Sdr-i untuk hadir dalam acara rapat evaluasi kinerja pelayanan pada :

Hari/tgl : Jumat 25 Agustus 2023

Pukul : 15.00 wib sd selesai

Tempat : Aula MPP Bale Madukara

Kami ucapkan terim kasih atas kehadirannya.
(Ka DPMPTSP)



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(D P M P T S P)

Jalan Veteran Nomor 139 Purwakarta 41115
Telp/Faks. (0264) 8224794 Email : info@dpmptsp.purwakartakab.go.id
Website : www.dpmptsp.purwakartakab.go.id

NOTULEN

Rapat : Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan
Hari/Tanggal : Jumat, 25 Agustus 2023
Waktu : 15.00 WIB s.d. Selesai
Acara : 1. Pembukaan
2. Arahan Pelaksanaan Kegiatan
3. Penutup

Ketua : Kepala DPMPTSP
Sekretaris : Sekretaris
Pencatat : Perencana
Peserta Rapat : Analis SDM Aparatur
Tim Kerja PTSP
Tim Kerja MPP
Tim Kerja Layanan konsultasi, Informasi dan Pengaduan Masyarakat
Tim Kerja Media Sosial dan Sistem Informasi

1) Pembukaan : Ucapan terima kasih atas kerjasama dan perhatian dari seluruh hadirin dalam menyikapi undangan yang telah disampaikan

Rapat ini merupakan pembinaan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan perizinan dan pengelolaan pengaduan

2) Pembahasan : DPMPTSP sebagai OPD yang mempunyai kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus benar benar melaksanakan amanat peraturan terkait yaitu UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Perbup No.64 tentang Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada DPMPTSP.

Dalam pasal 41 ayat 2 huruf (f) dan ayat 3 UU Nomor 23 Tahun 2014 bahwa Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan diberikan kewajiban yang salah satunya adalah mempersiapkan permasalahan penanganan pengaduan masyarakat dalam rangka menggalang partisipasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Berdasarkan data pengolahan IKM Triwulan II nilai IKM DPMPTSP sebesar 91.07 poin dengan kinerja sangat baik, akan tetapi perlu diketahui bahwa nilai tersebut mengalami penurunan dari tahun 2022 yaitu sebesar 91,26 poin. Nilai IKM ini merupakan bentuk partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap penilaian kinerja pelayanan di DPMPTSP.

Berdasarkan analisa perunsur IKM bahwa nilai tertinggi adalah dari unsur ke-4 yakni terkait kewajaran tarif/biaya dengan nilai 99,28 poin, artinya kepercayaan masyarakat akan biaya/tarif di PTSP sudah sesuai dengan ketentuan, sedangkan nilai terkecil adalah unsur ke-3 yakni terkait ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 87,20 poin kategori Baik, untuk itu agar senantiasa dilakukan perbaikan dalam ketepatan waktu pelayanan.

Dengan banyaknya kegiatan pada bulan Juli dan Agustus terkait peringatan Hari jadi Purwakarta dan HUT Republik Indonesia, maka untuk Triwulan III ini kita perlu harus kembali fokus pada tugas utama kita sebagai pelayan masyarakat yang memerlukan pengurusan perizinan ataupun non perizinan, penyelenggara pelayanan publik telah diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Masyarakat berhak untuk memperoleh dan mendapatkan informasi pelayanan publik yang diselenggarakan DPMPTSP Selain informasi yang harus disediakan masyarakat juga berhak untuk menyampaikan saran, kritik, serta mengadukan permasalahan yang terjadi di layanan, jika mengalami kendala dan terdapat masalah maka dapat mengadukannya baik secara online maupun offline dengan petugas pengelola pengaduan, untuk itu perlu diperhatikan untuk tim media sosial agar senantiasa mempublikasikan segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan dan pengaduan yang ada di DPMPTSP, terutama terkait dengan persyaratan dan mekanisme pelayanan perizinan serta mekanisme pengaduan.

Sarana dan Prasarana pada MPP agar selalu dipelihara dan dilakukan pengecekan akan fungsi dan kebersihannya, sarana dan prasarana merupakan bentuk kehadiran pemerintah dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat, selain itu kepada petugas keamanan dan petugas parkir agar selalu memberikan rasa aman selama masyarakat berada di MPP. Pemahaman dan kesadaran akan tugas dan kewajiban pemberi layanan dan petugas pengelola pengaduan dalam setiap instansi merupakan faktor penentu dalam suatu instansi dalam menjalankan kewajibannya. Maklumat pelayanan dan fakta integritas menjadi pegawai harus menjadikan hal tersebut sebagai alarm diri, bahwa kita akan mengabdikan diri kepada masyarakat, bangsa, dan negara, dan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab di atas kepentingan diri dan golongan.

Petugas pemberi layanan yang baik adalah mereka yang memberikan penjelasan, informasi dan pemahaman kepada pengguna layanan atas layanan yang diakses, agar pengguna layanan dapat melengkapi syarat dan ketentuan yang dipersyaratkan guna selesainya layanan yang mereka akses. Bukan sebaliknya, petugas bersikap diskriminasi, arogan, dan bersikap acuh tak acuh, sehingga mereka dengan jelas telah melakukan tindakan maladministrasi berupa tidak memberikan

layanan, melakukan pengabaian, meminta imbalan atas akses layanan. Petugas pengelola pengaduan masyarakat di instansi layanan publik haruslah seorang petugas yang responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan dari masyarakat. Responsivitas menjadi hal yang sangat penting dalam peningkatan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penanganan pengaduan pada masa sekarang juga hal yang tidak kalah penting.

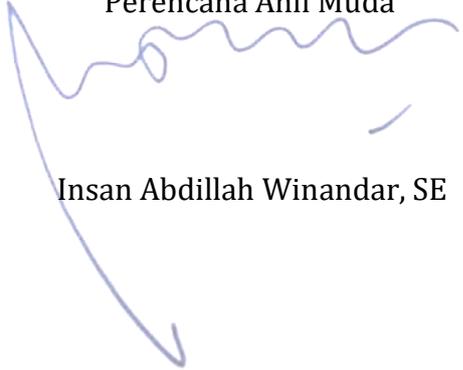
Penanganan pengaduan sekarang ini merupakan suatu wujud dari adanya kebijakan publik dan kewajiban dari instansi pemerintah pemberi layanan publik. Dalam penanganan pengaduan harus dibuat strategi yang harus dilakukan ketika ada aduan masuk, menyusun kebijakan dalam penanganan pengaduan, penyusunan pola penyelesaian aduan, dan penyampaian serta tindak lanjut atas penyelesaian aduan atau laporan yang masuk. Dalam hal ini peranan petugas pengelola pengaduan memegang peran andil dalam penyelesaian laporan.

Pengelola layanan publik yang baik, cepat, tepat dan responsif akan mendorong pelayanan publik yang jauh lebih berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Penerapan pengaduan yang lebih sistematis akan dapat menjangkau keterlibatan masyarakat dalam memberikan saran, kritik, dan masukan, guna perbaikan di masa yang akan datang.

Pelayanan terhadap pengaduan masyarakat merupakan hal yang fundamental dalam keberlangsungan sebuah instansi pemerintahan. Karena wajah pemerintah di masyarakat dapat dilihat dari bagaimana pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Pengaduan yang diberikan masyarakat merupakan satu kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Sarana pengelolaan pengaduan memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk memberikan klarifikasi, jawaban, dan tindak lanjut, serta penyelesaian atas aduan atau laporan.

Arahan : Agar petugas yang mempunyai peranan dalam pelayanan perizinan,
Penutup pengelolaan pengaduan, pengelolaan Mal Pelayanan Publik Madukara dan pengelola media sosial agar bekerja sama dalam pelaksanaan tugas, sehingga segala permasalahan dapat diselesaikan dengan sinergi, kolaboratif dengan berorientasi terhadap pelayanan.

Notulen,
Perencana Ahli Muda



Insan Abdillah Winandar, SE

DOKUMENTASI







**PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPPTSP)**

Jalan Veteran Nomor 139 Purwakarta 41115
Telp/Faks. (0264) 8224794 Email : info@dpmpptsp.purwakartakab.go.id
Website : www.dpmpptsp.purwakartakab.go.id

DAFTAR HADIR PERTEMUAN

Hari : Jumat
Tanggal : 25 Agustus 2023
Waktu : 15.00 s.d selesai
Tempat : Aula DPR Kabupaten Purwakarta
Acara : Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET
1				
2				
3				
4				
5	Winda Ayu	Perencana		
6	Pratiwi	THL		
7	Andri Arsyad	Pengelola IT		
8	Rahmaul	THL		
9	Rendona N.P	Pelaksana		
10	Hendro Widyantoro	Pengelola IT		
11	ASUN Sumarye	Busana Program		
12	Eva Apriah	THL		
13	NOVIA Rizky Dewi	THL		
14	Lulu Emma Intaniz	THL		
15	FITRIA FAUZIAH	Front Office DPMPPTSP		
16	Dhu Ayu Lailani	Front Office DPMPPTSP		
17	DWI SUCI ANDIKA	Perizinan		
18	Elsa R Ramelanah	THL		
19	LANSA ALPOT	THL		
20	Ilma Aeni Nurfitri	THL		
21	Aldri A D	THL		
22	LINDA	PP AHLI MUDA		
23	OCTI	PP AHLI MUDA		
24	IPRAN H	PP Ahli Madya		
25	Endang S Jatonah	THL		
26	Panida P F	Headesk		
27				
28				