



**LAPORAN PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PURWAKARTA  
TRIWULAN III TAHUN 2023  
(JULI-SEPTEMBER )**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr Wb,*

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Kuasa kami dapat menyelesaikan Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Purwakarta Triwulan III (Juli - September) Tahun 2023 sebagaimana amanat dari :

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimaksud adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

Melalui Laporan ini Kami memberikan gambaran kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Triwulan III Tahun 2023 termasuk kendala-kendala yang dihadapi serta solusi yang telah dilaksanakan.

Demikian Laporan ini disusun, semoga bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Purwakarta.

Purwakarta, September 2023

Kepala Dinas,



HARIMAN BUDI ANGGORO, ST., MT.,

NIP. 19790605 200501 1 013

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal serta Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan.

Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 Ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, telah ditetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dimaksud adalah kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat. Adapun sasaran dari penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yaitu terwujudnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, akuntabel dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Untuk memenuhi kewajiban tersebut diatas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta menyusun Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Purwakarta Tahun 2023, sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Purwakarta.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud disusunnya Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Triwulan III Tahun 2023 adalah untuk memberikan informasi kinerja penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang Penanaman Modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Purwakarta.

Adapun tujuan disusunnya Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta TRIWULAN III Tahun 2023 sebagai berikut:

1. Tersedianya informasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta secara komprehensif yang mudah diakses oleh masyarakat dan/atau pelaku usaha;
2. Terpenuhinya sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta menuju pelayanan prima, profesional dan berintegritas;
3. Keterbukaan informasi publik terkait data perizinan dan nonperizinan yang diterbitkan periode Tahun 2023 Triwulan III; dan
4. Identifikasi permasalahan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta sebagai bahan evaluasi dalam perumusan kebijakan selanjutnya dalam mewujudkan kemudahan berusaha serta peningkatan kualitas Pelayanan

Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusahadan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

### **1.3 RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup materi Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta TRIWULAN III Tahun 2023 memuat:

- a. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta;
- b. Pelaksanaan Kinerja;
- c. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Tahun 2023 Triwulan III, dan
- d. Akuntabilitas Kinerja

### **1.4 DASAR HUKUM**

Dasar hukum dalam Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Purwakarta meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan

- Berusaha Berbasis Risiko;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
  8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi kedalam Jabatan Fungsional;
  13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi;
  15. Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta (Lembaran Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2021 Nomor 1);
  16. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 172 Tahun 2016 tentang Perincian Tugas Dan Fungsi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
-

17. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
18. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 255 Tahun 2019 tentang Rencana Umum Penanaman Modal;
19. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 152 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
20. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 153 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko di Kabupaten Purwakarta;
21. Peraturan Bupati Kabupaten Purwakarta Nomor 43 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2023 Nomor 43);
22. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 54 Tahun 2023 Tentang Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta.

## BAB II

### PROFIL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA

#### 2.1. KELEMBAGAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI

DPMPTSP adalah salah satu perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja perangkat daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

DPMPTSP mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Daerah, serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah. Untuk menjalankan tugas tersebut DPMPTSP mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan dan perumusan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi:

- a. Pengembangan iklim penanaman modal , yang terdiri atas:
  - 1. Deregulasi penanaman modal melalui perumusan, pengusulan, dan pelaksanaan penyusunan kebijakan dan/atau peraturan perundang-undangan terkait penanaman modal, pemberian fasilitas/insentif, dan penyederhanaan kemudahan berusaha, serta penyampaian informasi kebijakan dan/atau peraturan perundang-undangan terkait penanaman modal;
  - 2. Pengembangan potensi dan peluang penanaman modal di daerah melalui identifikasi dan pemetaan potensi dan peluang penanaman modal, ketersediaan lahan, sarana dan prasarana penunjang penanaman modal serta pendokumentasiannya secara eletronik; dan
  - 3. Pemberdayaan usaha melalui fasilitasi pembinaan pelaku usaha, pelaksanaan kemitraan, peningkatan daya saing, dan pelayanan usaha untuk menciptakan daya kreativitas dan persaingan usaha yang sehat serta menyebarkan informasi yang seluas-luasnya dalam lingkup penyelenggaraan penanaman modal.

- b. Promosi penanaman modal :
1. perumusan strategi promosi untuk mendorong peningkatan minat investasi sebagai acuan pelaksanaan kegiatan promosi;
  2. penyediaan sarana promosi berdasarkan hasil perumusan strategi promosi untuk mendukung pelaksanaan kegiatan promosi;
  3. kegiatan promosi sesuai dengan hasil perumusan strategi promosi untuk mendorong peningkatan minat investasi; dan
  4. koordinasi promosi di tingkat pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah untuk penyelenggaraan promosi.
- c. Pelayanan penanaman modal :
1. Pelaksanaan pelayanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Daerah;
  2. Pelaksanaan pemeriksaan, identifikasi, verifikasi dan validasi perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan;
  3. Pelaksanaan pemberian informasi, publikasi, konsultasi perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan;
  4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan;
  5. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan; dan
  6. Pelaksanaan penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan.
- d. Pengendalian pelaksanaan penanaman modal:
1. Pemantauan pelaksanaan penanaman modal;

2. Pembinaan pelaksanaan penanaman modal; dan
  3. Pengawasan pelaksanaan penanaman modal
- e. Pengelolaan data dan informasi perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan yang terintegrasi;
  - f. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada MPP; dan
  - g. Pelaksanaan penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Adapun susunan organisasi DPMPTSP terdiri dari:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri atas:
  1. Subbagian Keuangan;
  2. Kelompok Jabatan Fungsional (JF);
  3. Kelompok Jabatan Fungsional (JF) Analis Sumber Daya Manusia Aparatur.
4. Kelompok Jabatan Fungsional lainnya.
  - a. Kelompok JF Penata Kelola Penanaman Modal;
  - b. Kelompok JF Penata Perizinan; dan
  - c. Kelompok Jabatan Pelaksana.

Perincian tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijabarkan sebagai berikut:

a. **Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin DPMPTSP dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Daerah, serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas mempunyai fungsi :

1. Penetapan rencana dan program kerja di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
2. Penyusunan dan perumusan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
4. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
5. Pelaporan pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
6. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada MPP;
7. Penetapan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan dinas; dan
8. Pelaksanaan penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi, Kepala Dinas mempunyai perincian tugas :

1. menetapkan rencana, program kerja dan anggaran Dinas sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan rencana pembangunan Daerah dan data perencanaan yang dapat dipertanggungjawabkan agar tersusun dokumen perencanaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. membuat sasaran kinerja berdasarkan rencana kerja DPMPTSP dan petunjuk Bupati sebagai pedoman pelaksanaan

tugas;

3. membagi dan memberi petunjuk tugas urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta penunjang urusan pemerintahan daerah kepada bawahan sesuai uraian tugas masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
4. melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan kewenangan agar penyelenggaraannya berjalan efektif sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditentukan;
5. menyusun dan merumuskan kebijakan Daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai bahan penetapan kebijakan kepala daerah;
6. mengembangkan potensi dan peluang penanaman modal agar tersusun peta potensi investasi sebagai bahan promosi penanaman modal dalam rangka meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal lingkup daerah;
7. melaksanakan promosi penanaman modal untuk menginformasikan dan/atau meyakinkan tentang potensi dan peluang penanaman modal kepada pemangku kepentingan di dalam maupun luar negeri melalui kegiatan pameran, media elektronik, media cetak atau sarana promosi lainnya;
8. melaksanakan pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan nonperizinan secara terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, nyaman dan aman;
9. melaksanakan pemantauan, pembinaan, dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui pendekatan berbasis risiko dan kewajiban yang harus dipenuhi pelaku

usaha/masyarakat;

- 10.melaksanakan pengelolaan data dan informasi perizinan, perizinan berusaha dan nonperizinan berbasis sistem pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik sebagai bahan informasi dan publikasi;
- 11.melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, nyaman dan aman;
- 12.melaksanakan penunjang urusan pemerintahan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 13.menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan DPMPTSP setiap saat untuk mencapai target kinerja yang diharapkan;
- 14.membina dan menilai kinerja bawahan di lingkungan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas bawahan sesuai ketentuan dan hasilnya sesuai target kinerja;
- 15.mengevaluasi pelaksanaan kinerja DPMPTSP dengan cara membandingkan antara rencana dengan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang;
- 16.membuat laporan kinerja DPMPTSP berdasarkan data dan hasil evaluasi sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas; dan
- 17.melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung kinerja organisasi.

**b. Sekretariat**

Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

---

Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat mempunyai Fungsi:

1. perencanaan, penganggaran dan evaluasi kinerja DPMPTSP;
2. pengelolaan administrasi keuangan;
3. pengelolaan administrasi kepegawaian;
4. pengelolaan administrasi barang milik daerah;
5. pelaksanaan pengadaan barang milik daerah penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
6. pemeliharaan barang milik daerah penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
7. pengelolaan administrasi umum;
8. penyediaan jasa penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
9. penyediaan sarana, tempat/ruang dan/atau fasilitas pelayanan pada MPP dan/atau gerai pelayanan publik Teras Kecamatan dan/atau Pojok Desa;

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris, dimana Sekretaris bertugas melaksanakan kegiatan penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan uraian tugas :

1. menetapkan rencana dan program kerja Sekretariat berdasarkan rencana strategis dan petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. membuat sasaran kinerja berdasarkan rencana kerja Sekretariat dan petunjuk Kepala Dinas sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
3. membagi dan memberi petunjuk tugas urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta penunjang urusan pemerintahan daerah kepada

- bawahan sesuai uraian tugas masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
4. melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan kewenangan agar penyelenggaraannya berjalan efektif sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditentukan;
  5. menyusun rencana, program kerja dan anggaran DPMPTSP sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan rencana pembangunan Daerah dan data perencanaan yang dapat dipertanggungjawabkan agar tersusun dokumen perencanaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
  6. melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi penyusunan anggaran, pengelolaan perbendaharaan, pelaksanaan akuntansi dan pelaporan keuangan DPMPTSP sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan agar terwujud tertib administrasi keuangan;
  7. melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian agar terwujud tertib administrasi kepegawaian dan kinerja pegawai yang optimal dalam mendukung pelaksanaan tugas DPMPTSP;
  8. melaksanakan pengelolaan administrasi barang milik daerah yang meliputi penyusunan perencanaan kebutuhan, pengamanan, koordinasi dan penilaian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian, penatausahaan, pemanfaatan, serta rekonsiliasi dan penyusunan laporan barang milik daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan agar terwujud tertib administrasi barang milik daerah;
  9. melaksanakan urusan umum yang meliputi kerumahtanggaan, fasilitasi kunjungan tamu, penyelenggaraan rapat koordinasi dan konsultasi, penatausahaan kearsipan, dukungan pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan pengelolaan informasi daerah pembantu,

- berdasarkan kewenangan dan mempertimbangkan sumber daya agar pelaksanaan tugas berjalan dan berhasil optimal;
10. melaksanakan evaluasi kinerja dalam rangka meningkatkan akuntabilitas kinerja DPMPTSP berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan agar terwujud reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang baik, bersih, efektif dan akuntabel;
  11. menyusun laporan kinerja DPMPTSP sesuai dengan arahan pimpinan dan berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan kinerja DPMPTSP yang telah dilakukan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang;
  12. menyalia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Sekretariat setiap saat untuk mencapai target kinerja yang diharapkan;
  13. membina dan menilai kinerja bawahan di lingkungan Sekretariat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas bawahan sesuai ketentuan dan hasilnya sesuai target kinerja;
  14. mengevaluasi pelaksanaan kinerja Sekretariat dengan cara membandingkan antara rencana dengan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang;
  15. membuat laporan kinerja Sekretariat berdasarkan data dan hasil evaluasi sebagai bahan pertanggung-jawaban pelaksanaan tugas; dan
  16. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung kinerja organisasi.

**c. Subbagian Keuangan**

Subbagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian Keuangan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Kepala Subbagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan Dinas.

Dalam melaksanakan tugasnya, Subbagian Keuangan mempunyai fungsi:

1. pelaksanaan penyusunan anggaran Dinas;
2. pelaksanaan penatausahaan dan pengujian/verifikasi keuangan;
3. pelaksanaan fungsi akuntansi pada DPMPTSP;
4. pengelolaan dan penyiapan bahan tanggapan pemeriksaan;
5. penyusunan laporan keuangan akhir tahun;
6. penyusunan laporan keuangan bulanan/triwulanan /semesteran; dan penyusunan pelaporan dan analisis prognosis realisasi anggaran;

Kepala Subbagian Keuangan mempunyai tugas memimpin Subbagian Keuangan dalam melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dengan uraian tugas :

1. menetapkan rencana dan program kerja Subbagian Keuangan berdasarkan rencana kerja Sekretariat dan petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. membuat sasaran kinerja berdasarkan rencana kerja Sekretariat dan petunjuk Sekretaris sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
3. membagi dan memberi petunjuk tugas administrasi keuangan kepada bawahan sesuai uraian tugas masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
4. melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan administrasi keuangan berdasarkan kewenangan agar penyelenggaraannya berjalan efektif sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditentukan;
5. melakukan verifikasi Surat Permintaan Pembayaran (SPP) Uang Persediaan (UP)/Ganti Uang (GU)/Tambahan Uang (TU)/Langsung (LS) beserta bukti kelengkapannya yang diajukan oleh Bendahara Pengeluaran/Bendahara

- Pengeluaran Pembantu berdasarkan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. memeriksa rancangan Surat Perintah Membayar (SPM) berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prosedur sebagai bahan penetapan;
  7. melakukan verifikasi laporan pertanggungjawaban Bendahara Pengeluaran beserta kelengkapannya berdasarkan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai bahan pengesahan;
  8. melaksanakan akuntansi dan pelaporan keuangan DPMPTSP berdasarkan pedoman dan peraturan perundang-undangan sebagai pertanggungjawaban pengelolaan keuangan;
  9. menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Keuangan setiap saat untuk mencapai target kinerja yang diharapkan;
  10. membina dan menilai kinerja bawahan di lingkungan Subbagian Keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas bawahan sesuai ketentuan dan hasilnya sesuai target kinerja;
  11. mengevaluasi pelaksanaan kinerja Subbagian Keuangan dengan cara membandingkan antara rencana dengan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang;
  12. membuat laporan kinerja Subbagian Keuangan berdasarkan data dan hasil evaluasi sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas; dan
  13. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung kinerja organisasi.
- d. Kelompok Jabatan Fungsional;**
- a. Kelompok JF Perencana, Kelompok JF Analis Sumber Daya Manusia Aparatur, dan Kelompok JF Lainnya
-

mempunyai tugas melaksanakan kegiatan penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

b. Kelompok JF Penata Kelola Penanaman Modal

Kelompok JF Penata Kelola Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan kegiatan tata kelola penanaman modal dan bertanggung jawab kepada Kepala DPMPTSP.

c. Kelompok JF Penata Perizinan

Kelompok JF Penata Perizinan mempunyai tugas melaksanakan penataan pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan nonperizinan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria. dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

d. Kelompok Jabatan Pelaksana

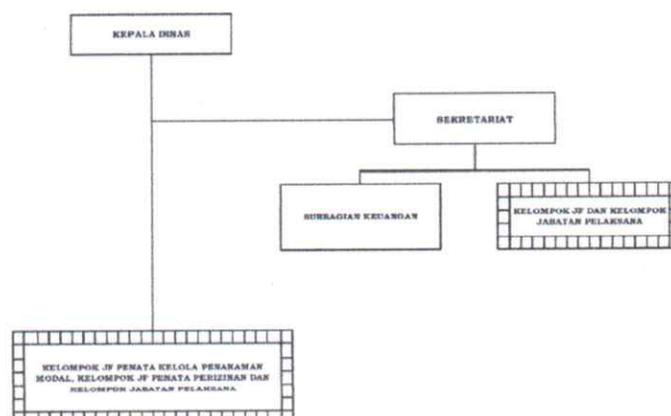
Kelompok Jabatan Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Subbagian Keuangan.

Kelompok Jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas secara Profesional sesuai dengan litelatur jabatan fungsionalnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Gambar 2.1

Bagan Struktur Organisasi

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI**



Sumber : Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 43 Tahun 2023

## 2.2. SUMBER DAYA MANUSIA

### 2.2.1. Pegawai

Jumlah pegawai DMPTSP sampai dengan bulan Desember 2022 sebanyak 83 orang, dengan rincian sebagaimana tercantum dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1  
Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian  
Tahun 2023

| NO | STATUS KEPEGAWAIAN             | JUMLAH | %     |
|----|--------------------------------|--------|-------|
| 1. | Pegawai Negeri Sipil           |        |       |
|    | - Jabatan Struktural           | 3      | 3,61  |
|    | - Jabatan Fungsional           | 14     | 19,28 |
|    | - Jabatan Fungsional Pelaksana | 23     | 28,92 |
| 2. | Non Pegawai Negeri Sipil       |        |       |
|    | - Pegawai Tidak Tetap          | 5      | 6,03  |
|    | - Tenaga Harian Lepas          | 35     | 42,16 |
|    | JUMLAH                         | 80     | 100%  |

Tabel 2.2  
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan Tahun 2023

| NO     | TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH | %     |
|--------|--------------------|--------|-------|
| 1.     | Pasca Sarjana      | 8      | 10,85 |
| 2.     | Sarjana            | 32     | 40,97 |
| 3.     | Diploma IV         | 2      | 2,40  |
| 4.     | Diploma III        | 2      | 2,40  |
| 5.     | SMA                | 35     | 42,17 |
| 6.     | SMP                | -      | -     |
| 7.     | SD                 | 1      | 1,21  |
| JUMLAH |                    | 80     | 100%  |

Tabel 2.3  
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin tahun 2023

| NO     | JENIS KELAMIN | JUMLAH | %     |
|--------|---------------|--------|-------|
| 1.     | Laki-laki     | 43     | 54,22 |
| 2.     | Perempuan     | 37     | 45,78 |
| JUMLAH |               | 80     | 100%  |

Tabel 2.4  
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan tahun 2022

| NO | GOLONGAN | A | B | C | D | E | JML | % |
|----|----------|---|---|---|---|---|-----|---|
|----|----------|---|---|---|---|---|-----|---|

|        |              |   |   |   |    |   |    |       |
|--------|--------------|---|---|---|----|---|----|-------|
| 1.     | Golongan I   | - | - | - | -  | - | -  | -     |
| 2.     | Golongan II  | - | 1 | - | 11 | - | 12 | 27,91 |
| 3.     | Golongan III | 6 | 4 | 1 | 13 | - | 22 | 55,82 |
| 4.     | Golongan IV  | 7 |   | - | -  | - | 6  | 16,27 |
| JUMLAH |              |   |   |   |    |   | 40 | 100%  |

### 2.2.2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Adapun sarana dan prasarana utama yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta berupa :

a. Bangunan Gedung dengan fasilitasnya :

1. Ruang pelayanan
2. Ruang tunggu
3. Ruang informasi dan konsultasi
4. Ruang rapat
5. Tempat bermain anak
6. Ruang menyusui
7. Toilet
8. Halaman parkir kendaraan, dsb

b. Peralatan Kantor sebagai berikut :

- |                |                           |
|----------------|---------------------------|
| 1. Komputer PC | 8. Lemari Arsip           |
| 2. Laptop      | 9. Mebeulair Front Office |
| 3. Printer     | 10. Mebeulair Back Office |
| 4. UPS         | 11. Kursi Tunggu dan Sofa |

- |                   |  |
|-------------------|--|
| 5. Scanner        | 12. Televisi                           |
| 6. Proyektor      | 13. Sarana/Media Informasi             |
| 7. Mesin Fotocopy | 14. Server Pelayanan Perizinan,<br>dsb |

### BAB III

## PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA

### 3.1. MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah.

Sesuai ketentuan Pasal 15, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, disebutkan bahwa DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Manajemen PTSP dimaksud meliputi :

- a) pelaksanaan pelayanan;
- b) pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c) pengelolaan informasi;
- d) pengawasan internal;
- e) penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f) pelayanan konsultasi.

Sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*Online Single Submission*) disingkat OSS merupakan sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha dimana pelaku usaha melakukan pendaftaran dan mengurus penerbitan izin usaha dan izin komersial dan/atau operasional secara terintegrasi. Melalui OSS itu pula pemerintah pusat dan pemerintah daerah menerbitkan perizinan berusaha yang diajukan oleh pelaku usaha.

### **3.2. PENDELEGASIAN KEWENANGAN**

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Purwakarta telah ditetapkan Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 152 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu.

Jenis pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta terdiri dari :

- a. Perizinan Berusaha;
- b. Perizinan Non Berusaha; dan
- c. Pelayanan Non Perizinan.

#### **A. Pelaksanaan Perizinan Berusaha**

1. Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
  - a. Perizinan Berusaha Risiko Rendah;
  - b. Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah;
  - c. Perizinan Berusaha Risiko Menengah Tinggi; dan
  - d. Perizinan Berusaha Risiko Tinggi.
2. Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha;
  - a. Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang untuk Kegiatan Berusaha, meliputi :
    - a.1 Konfirmasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang(KKKPR)
    - a.2 Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
  - b. Persetujuan Lingkungan, meliputi :
    - b.1 Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan danP emantauan Lingkungan Hidup (SPPL)
    - b.2 Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan LingkunganHidup (PKPLH)
    - b.3 Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (KKLH)
  - c. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan SLF
3. Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha

#### 4. Perizinan Berusaha sektor

Daftar Jenis Perizinan Berusaha yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah (Provinsi/ Kabupaten/ Kota) mengacu pada Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

#### B. Perizinan Non Berusaha

| NO | JENIS PERIZINAN  |
|----|--|
| 1  | Izin Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini (IPSPAUD)              |
| 2  | Izin Apotek  |
| 3  | Izin Operasional Klinik  |
| 4  | Izin Operasional Penngelolaan Limbah B3 untuk Penghasil (IPLB3P)       |
| 5  | Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (IOPPDALIN) |
| 6  | Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Dasar (IOPPD)              |
| 7  | Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Nonformal (IOPPN)          |
| 8  | Izin Pemasangan dan Pembongkaran Reklame                               |
| 9  | Izin Pembuangan Limbah Cair/IPLC (izin tahun 2018)                     |
| 10 | Izin Pendidikan Dasar (IPD)  |
| 11 | Izin Pengelolaan Limbah Padat (IPLP)                                   |
| 12 | Izin Pengelolaan Sampah (IPS)  |
| 13 | Izin Penggunaan Kios (IP Kios)   |
| 14 | Izin Penggunaan Los (IP Los)   |
| 15 | Izin Penggunaan Pelataran  |
| 16 | Izin Penggunaan Toko (IP Toko)   |
| 17 | Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek                       |
| 18 | Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek                 |
| 19 | Izin Penyelenggaraan Pendidikan Nonformal (IPSPN)                      |
| 20 | Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Lab. Medik (SIP ATLM)                |
| 21 | Surat Izin Praktek Akupuntur Terapis (SIP AT)                          |
| 22 | Surat Izin Praktek Apoteker (SIP A)                                    |
| 23 | Surat Izin Praktek Bidan (SIP B)                                       |
| 24 | Surat Izin Praktek Dokter (SIP D)                                      |
| 25 | Surat Izin Praktek Dokter Gigi (SIP DG)                                |
| 26 | Surat Izin Praktek Dokter Hewan (SIP DH)                               |
| 27 | Surat Izin Praktek Elektromedis (SIP E)                                |
| 28 | Surat Izin Praktek Fisikawan Medis (SIP FM)                            |
| 29 | Surat Izin Praktek Fisioterapis (SIP F)                                |
| 30 | Surat Izin Praktek Okupasi Terapis (SIP OT)                            |
| 31 | Surat Izin Praktek Penata Anastesi (SIP PA)                            |
| 32 | Surat Izin Praktek Perawat (SIP P)                                     |
| 33 | Surat Izin Praktek Perekam Medis (SIP PM)                              |
| 34 | Surat Izin Praktek Psikolog Klinis (SIP PK)                            |
| 35 | Surat Izin Praktek Radiografer (SIP R)                                 |
| 36 | Surat Izin Praktek Refraksionis Optisen (SIP RO)                       |
| 37 | Surat Izin Praktek Teknisi Transfusi Darah (SIP TTD)                   |
| 38 | Surat Izin Praktek Tenaga Gizi (SIP TG)                                |
| 39 | Surat Izin Praktek Tenaga Sanitarian (SIP TS)                          |
| 40 | Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (SIP TTK)                 |
| 41 | Surat Izin Praktek Terapis Gigi Mulut (SIP TGM)                        |
| 42 | Surat Izin Praktek Terapis Wicara (SIP TW)                             |
| 43 | Surat Izin Praktik Audio Logis (SIP AL)                                |
| 44 | Surat Izin Praktik Optometris (SIP O)                                  |
| 45 | Surat Izin Praktik Ortotis Protestis (SIP OP)                          |
| 46 | Surat Izin Praktik Teknisi Gigi (SIP Teknisi Gigi)                     |
| 47 | Surat Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler (SIP TK)                     |
| 48 | Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional (SIP TKT)              |

### C. Non Perizinan

| No | Nama Non Perizinan   |
|----|--|
| 1  | Surat Keterangan Penelitian                                    |
| 2  | Surat Terdaftar Penyehat Tradisional                           |
| 3  | Keterangan Izin Apotek   |
| 4  | Keterangan Izin Toko Obat                                      |
| 5  | Keterangan Rencana Kabupaten (KRK)                             |
| 6  | Pemakaian Kekayaan Daerah Tanah Bangunan (PKDTB)               |
| 7  | Penetapan Lokasi untuk Bangunan Pemerintah Daerah              |
| 8  | Persetujuan Izin Pendirian Program/Satuan Pendidikan (P.IPPSP) |
| 9  | Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga (LHSJB)             |
| 10 | Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Rumah Makan (LHSRM)           |
| 11 | Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)     |

### 3.3. MPP, STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

#### 3.3.1. MPP

Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

MPP bertujuan :

1. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan

2. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

1. keterpaduan;
2. berdaya guna;
3. koordinasi;
4. akuntabilitas;
5. aksesibilitas; dan
6. kenyamanan

### **FILOSOFI "BALE MADUKARA"**

Dalam dunia pewayangan, Madukara adalah nama Ksatrian tempat tinggalnya Arjuna yang merupakan salah satu tokoh ksatria Pandawa dalam wiracarita Mahabarata. Arjuna digambarkan sebagai sosok yang menarik, lemah lembut budi pekertinya dan memiliki sifat cerdas, pandai, teliti, sopan santun, berani dan suka melindungi yang lemah. Diharapkan karakter tersebut dapat terwujud dalam pelayanan publik di Bale Madukara (Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta) sehingga keberadaannya mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Bale Madukara merupakan perpaduan dari kata Bale (bermakna bangunan gedung) dan Madukara (akronim dari Manajemen Pelayanan Terpadu Purwakarta Istimewa).

Jadi Bale Madukara merupakan bangunan gedung tempat terselenggaranya pelayanan publik terpadu dan terintegrasi guna mewujudkan Purwakarta Istimewa.

### **MOTTO PELAYANAN**

"PELAYANAN KSATRIA"

( *Kolaborasi, Satu Pintu, Kreatif, Inovatif dan Amanah* )

MPP Madukara berdiri berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 176 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara, **Mal Pelayanan Publik Bale Madukara** Kabupaten Purwakarta berlokasi di Jalan Jendral Sudirman, Kelurahan Negeri Kaler Purwakarta merupakan bangunan bertingkat dengan luas bangunan lantai I ± 1.218 m<sup>2</sup> dan lantai 2 ± 1.125 m<sup>2</sup>.

Jumlah tenan yang menempati MPP sebanyak 35 tenan dengan jumlah layanan sebanyak 564 layanan. Jumlah pengguna MPP dari tahun ke tahun menunjukkan angka peningkatan, dengan data sebagai berikut :

- Tahun 2020 : 4.197
- Tahun 2021 : 65.684
- Tahun 2022 : 94.495
- Tahun 2023 : 82.240 (Sept 2023)

### 3.3.2. Standar Pelayanan

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing- masing.

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta telah menetapkan Standar Pelayanan melalui Peraturan Bupati dengan Nomor 64 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### **3.3.3. Standar Operasional Prosedur**

Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, maka setiap OPD di masing-masing Kabupaten/Kota Wajib menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dalam melaksanakan tugas dan fungsinya baik di bidang Penanaman Modal maupun Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Nomor PM.05.02/KEP.59-DPMPTSP/2022 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha, Dan Nonperizinan Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta

### **3.4. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Perangkat Daerah dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan publik/masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta kepada masyarakat dengan program reformasi nasional sehingga tidak akan ada artinya jika pelayanan publik ternyata masih buruk.

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu alat yang dapat digunakan oleh unit pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Survei kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan publik sebagaimana telah diamanatkan oleh Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TRIWULAN III Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta mencapai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu :

- a. Nilai IKM : 91.00
- b. Mutu Pelayanan : A
- c. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Gambar 3.1  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III

| NILAI IKM                |                    | HASIL SURVEI RESPONDEN                   |             |
|--------------------------|--------------------|--|-------------|
| <b>91.00</b>             |                    | <b>JUMLAH</b>                            | : 485 ORANG |
|                          |                    | <b>JENIS KELAMIN</b>                     |             |
|                          |                    | 1. LAKI-LAKI                             | : 218 ORANG |
|                          |                    | 2. PEREMPUAN                             | : 267 ORANG |
|                          |                    | <b>PENDIDIKAN</b>                        |             |
|                          |                    | 1. SD                                    | : 3 ORANG   |
|                          |                    | 2. SMP                                   | : 14 ORANG  |
|                          |                    | 3. SMA                                   | : 116 ORANG |
|                          |                    | 4. D3                                    | : 106 ORANG |
|                          |                    | 5. S1                                    | : 224 ORANG |
|                          |                    | 6. S2                                    | : 21 ORANG  |
|                          |                    | 7. S3                                    | : 1 ORANG   |
| <b>MUTU PELAYANAN</b>    | <b>A</b>           | <b>PERIODE SURVEI</b> : TRIWULAN I - III |             |
| <b>KINERJA PELAYANAN</b> | <b>Sangat Baik</b> |  |             |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MARIKAN ANDA BANGAT BERMANFAAT UNTUK REMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

### 3.5. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat dan pelaku usaha penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, serta stakeholder lainnya dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan serta mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan dan sarana pengaduan yang disediakan.

Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta menggunakan dua sistem, yaitu dengan sistem Manual dan sistem *Online*.

#### 1. Sistem Manual

Dalam sistem manual ada beberapa jenis/cara pengaduan yang dapat dilakukan oleh masyarakat atau pemohon yaitu melalui surat pengaduan atau datang langsung ke ruang pengaduan dengan mengisi blanko pengaduan, kritik, dan saran atau melalui kotak pengaduan.

#### 2. Sistem *Online*

Pengaduan dengan sistem *Online*, masyarakat/pemohon dapat menyampaikan keluhan, saran, dan kritikan melalui beberapa Aplikasi/media *Online*

Mekanisme Penanganan Pengaduan :

1. Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan oleh DPMPTSP tidak dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan.
2. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh DPMPTSP paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemohon menerima pelayanan, melalui:
  - a. Pejabat Pengelola Pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Jalan Veteran Nomor 139, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.
  - b. Petugas Pengaduan pada Loker Pengaduan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.
  - c. Surat ke DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Jalan Veteran Nomor 139, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115 atau Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.
  - d. Telepon: (0264) 8224794 ext.103
  - e. SMS: 081809898222
  - f. WA: 081809898222
  - g. Email: pengaduanptsp139@gmail.com
  - h. Twitter: dpmptsp\_pwk
  - i. Instagram: pengaduanptsp139.purwakarta
  - j. Web: [www.dpmptsp.purwakartakab.go.id](http://www.dpmptsp.purwakartakab.go.id)
  - k. Web: [www.mpp.purwakartakab.go.id](http://www.mpp.purwakartakab.go.id)
  - l. Formulir Pengaduan
  - m. Kotak Pengaduan

3. Pengaduan yang disampaikan lebih dari 30 (tiga puluh) hari kelender dapat diperlakukan sebagai saran/masukan/koreksi/revisi.
4. DPMPTSP wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
5. Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;
  - b. Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;
  - c. Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:
    - Bidang/Sektor/Jenis Pelayanan;
    - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.
6. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan kegiatan sebagai berikut:
  - A Merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;
  - c. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;

- d. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;
  - e. Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal DPMPTSP;
7. Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:
- a. Penyelesaian pengaduan di internal DPMPTSP, untuk dugaan yang permasalahannya berada di internal DPMPTSP. Tindaklanjut pengaduan diinternal DPMPTSP, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala DPMPTSP, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;
  - b. Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eskternal DPMPTSP. Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;
  - c. Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal DPMPTSP. Pelibatan APIP berdasarkan

persetujuan Kepala DPMPTSP/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

8. Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung.

Pengelolaan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Purwakarta juga dilengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan, Standar Pelayanan, dan Alur Pengaduan. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam pengelolaan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Purwakarta meliputi : komputer dan perangkat pendukungnya untuk memonitor pengaduan *online*, serta kotak surat pengaduan.

Pengaduan perizinan yang masuk TRIWULAN III Tahun 2023 sebanyak 15 pengaduan dan telah ditindaklanjuti dengan status telah selesai proses sebanyak 11 dan 4 masih dalam proses.

**LAPORAN PENYBLENGGARAAN PTSP TRIWULAN III TAHUN 2023**  
**KABUPATEN PURWAKARTA**

**LACORAN REKAPITULASI PEMANGKLAN PENGADUAN PERDIKIAN**  
**PADA DIMAS PEMANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA**  
**TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER) TAHUN 2023**

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN  | SALURAN PENGADUAN  | NAMA / PIHAK YANG MELAPORKAN    | LOKASI PENGADUAN  | JENIS PENGADUAN                | PERMASALAHAN  | TANGGAL PENGADUAN | DURASI PENGADUAN (HARI KERJA) | WAKTU SEBESAR SUDAH BOP | METODE PENGADUAN   | HASIL PEMANGKLAN PENGADUAN  | TINDAK LANJUT  | STATUS DALAM PROSES |               | KET |
|----|---|--|---------------------------------|---|--------------------------------|---|-------------------|-------------------------------|-------------------------|--|---|--|---------------------|---------------|-----|
|    |   |  |                                 |   |                                |   |                   |                               |                         |  |   |  | SELESAI             | TIDAK SELESAI |     |
| 1  | 10 Juli 2023  | Isatrucki Pampolan   | PT. ICL VALVE GLOBAL            | Jl. Cibogo-<br>Tejunjung Garut<br>Rp. Cina Karya<br>Kec.<br>Bungaurar<br>Kab.<br>Purwakarta         | Perizinan dan<br>Non Perizinan | Perencanaan verifikasi<br>Serthifikat Standar<br>terhadapnya bahwa<br>perusahaan harus berkecukupan<br>di kawasan industri sesuai<br>surat dari Direktorat<br>Jenderal Kependidikan,<br>Pendidikan dan Kebudayaan<br>Kementerian Pendidikan<br>dan Kebudayaan<br>RI | 31 Juli 2023      | 21                            | V                       | Rapat<br>Pembahasan<br>Perencanaan<br>Fasilitas<br>Perizinan<br>Bersama dan<br>PT. ICL Valve<br>Global | > Perizinan Dinas (RUPK, RUG dan<br>Perizinan Lincubang/SPH) sudah<br>dimiliki<br>> Bahan bisa merakit tenaga kerja<br>karena mesin dan peralatan sudah<br>masuk terahat di Bea Cukai dan untuk<br>mengevaluasi merk tersebut<br>perusahaan wajib menaipifikan<br>Serthifikat Standar yang telah<br>diterbitkan | DKUPP, Bagian Hukum<br>dan DPMP/PTSP melakukan<br>fasilitas pemaksimalan<br>pelayanan usaha dalam<br>memfasilitasi kegiatan<br>usaha yang berupa surat<br>perencanaan fasilitas ke<br>Kementerian<br>Pendidikan yang akan<br>dibuat oleh DPMP/PTSP<br>Kabupaten Purwakarta | V                   |               |     |
| 2  | 21 Juli 2023  | Ulasan google  | Muhammad<br>Fais Al-<br>ghubari | Dinakarstrans   | Pelayanan                      | Kurangnya sosialisasi<br>pendaftaran online untuk<br>pembuatan kartu kuning   | 21 Juli 2023      | 1                             | V                       | Koordinasi<br>dengan pejabat<br>pengelola  | Kolaborasi dengan disamping ke pihak<br>Dinakarstrans yang ada di MPP Bode<br>Majalengka  |  | V                   |               |     |
| 3  | 02 Agustus 2023<br>Tanggapan diwhatsapp<br>disiposil 07<br>Agustus 2023 | Formulir<br>Pengaduan<br>Terpadu<br>Perizinan dan<br>Investasi | Sebuen<br>Purpana               | Jl. Pasar Javel<br>Panjung RT<br>003<br>RW 001<br>Kelurahan<br>Purmandar<br>Kecamatan<br>Purwakarta | lms<br>Lincubang               | Keberatan terkait terdapatnya<br>barang wifi Fiber Star di<br>lahan milik Sdr. Saben<br>Harapan   | 24 Agustus 2023   | 17                            | V                       | Inspeksi<br>lapangan   | Pembahasan berdiriman dengan internet<br>wifi sudah selesai dimangkir oleh<br>DPMP/PTSP dan selanjutnya<br>permasalahan tersebut ditangani oleh<br>aparatur setempat  | Pihak RT akan aparat<br>setempat akan membuat<br>barang internet wifi Fiber<br>Star apabila sampai<br>dengan akhir bulan<br>agustus ini pihak Fiber<br>Star tidak membuat barang<br>tersebut   | V                   |               |     |
| 4  | 07 Agustus 2023   | Ulasan google  | Arlisa Nisa                     | Imigrasi  | Pelayanan                      | Efektifnya pelayanan  | 07 Agustus 2023   | 1                             | V                       | Koordinasi<br>dengan pejabat<br>pengelola  | Kolaborasi dengan disamping ke pihak<br>Imigrasi yang ada di MPP Bode<br>Majalengka   |  | V                   |               |     |
| 5  | 09 Agustus 2023   | Whatsapp<br>pengaduan  | Ety Lia<br>Indriantet           | Alkarnat<br>Cibungur  | Kranadibus                     | Perangkoan di Alkarnat<br>Cibungur yang terjadi pada<br>dua hari sebelum pulih<br>02-03 WIB dengan besangan<br>sekitar Rp. 80 juta  | 09 Agustus 2023   | 1                             | V                       | Koordinasi<br>dengan Dinas<br>Teknis   | Menyampaikan berita terjadinya<br>perampokan di Alkarnat Cibungur ke<br>OPD teknis untuk segera ditindaklanjuti<br>sesuai dengan kewenangannya  | Satpol PP langsung<br>menyisir/menjail ke<br>Tempat Kejadian Perkara   | V                   |               |     |

LAPORAN PENYELENGGARAAN PTSP TRIWULAN III TAHUN 2023  
KABUPATEN PURWAKARTA

LAPORAN REKAPITULASI PEKERJAAN PENGADAAN PERIZINAN  
PADA DINAS PENAYAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA  
TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER), TAHUN 2023

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN  | SALURAN PENGADUAN                                       | NAMA PELAPOR        | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN                        | LOKASI PENGADUAN              | JENIS PENGADUAN             | PERMASALAHAN   | TANGGAL PEMANGGARAN PENGADUAN | DURASI PEMANGGARAN PENGADUAN (HARI KERJA) | WAKTU SESUAI SOP | METODE PEMANGGARAN PENGADUAN | HASIL PEMANGGARAN PENGADUAN   | TINDAK LANJUT  | STATUS DALAM PROSES  |               |  |
|----|---|---|---------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|---|------------------|------------------------------|---|--|--|---------------|--|
|    |   |   |                     |   |                               |                             |  |                               |   |                  |                              |   |  | SELESAI  | TIDAK SELESAI |  |
| 10 | 26 Agustus 2023   | Pembahasan langsung temung Pemasalahan CV SNN Indonesia | DPED Kab Purwakarta | CV. SNN Indonesia                                   | Alia DPM/PTSP Kab. Purwakarta | Pelelangan Tata Ruang       | Perizinan dan Non Perizinan  | 26 Agustus 2023               | 1   | V                | Kordinasi                    | Kunjungan kepa anggota DPRD Komisi I ke DPM/PTSP membahas permasalahan CV. SNN Indonesia dari permasalahan ini dan rapat kembali dengan DPM/PTSP dan Dinas terkait dengan rapat akan diterbitkan kembali keah. (DPED) | Anggota Komisi I DPRD Purwakarta yang akan mengundang OPD terkait  | V  |               |  |
| 11 | 30 Agustus 2023<br>Tanggal diterima disposisi 05 September 2023   | Formulir Pengaduan Terpadu Penerimaan dan Investasi     | Sudiman             | Villa Nuruloha                                      | MPP Bala Mudikara             | lain<br>Lingkungan          | Adanya keberagaman atau kegiatan pada lokasi dan tidak bangunan tersebut belum memiliki Izin Perizinan Bangunan Gedung (PBG) serta izin dari warga sekitar | 31 Agustus 2023               | 1   | V                | Kordinasi melalui Whatsapp   | Mengarahkan ke pihak pengadu untuk bersinergi dengan dinas terkait dengan surat no surat : PW.04.02/861-Daklat/2023 tanggal 13 September 2023   | Menyampaikan surat kepada OPD terkait dengan no surat : PW.04.02/861-Daklat/2023 tanggal 13 September 2023 | V  |               |  |
| 12 | 05 September 2023<br>Tanggal dikemas disposisi 07 September 2023  | Formulir Pengaduan Terpadu Penerimaan dan Investasi     | M. Sulerman         | Gudang Buah Manggis                                 | MPP Bala Mudikara             | Perizinan dan Non Perizinan | Adanya dugaan pembangunan proyek gudang buah manggis yang belum memiliki Izin Perizinan Bangunan Gedung (PBG)  | 13-Sep-23                     | 5   | V                | Berurat kepada OPD terkait   | Menyampaikan surat kepada OPD Budiman sebagai pihak pengadu dengan no surat : PW.04.02/861-Daklat/2023 tanggal 20 September 2023  | Tindak lanjut  | Satpol PP telah melaksanakan monitoring dan pengawasan ke villa manggis pada tanggal 14 September 2023 dengan no surat : PW.04.02/1294-SatpolPP/2023 Tanggal 20 September 2023 | V             |  |
| 13 | 19 September 2023<br>Tanggal diterima disposisi 20 September 2023 | Berita Online dari Media Mitra Hukam Bhayangkara        | M. Sulerman         | Pengelolaan Limbah Baku Ayam di Kecamatan Darungdan | Whatsapp                      | Perizinan dan Non Perizinan | Diduga belum memiliki Izin Perizinan Bangunan Gedung (PBG) dari rumah penduduk Ad. Larub (PPL)   | 20-Sep-23                     | 1   | V                | Kordinasi dengan OPD terkait | Bukti pengaduan disampaikan kepada OPD terkait sesuai kerangka acuan  |  |  | V             |  |

**LAPORAN PENYELENGGARAAN PTSP TRIWULAN III TAHUN 2023**  
**KABUPATEN PURWAKARTA**

**LAPORAN REKAPITULASI PERANGKAN PENGADUAN PERIZIN**  
**PADA DIRAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA**  
**TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER) TAHUN 2023**

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN  | NAMA PELAPOR       | NAMA / JIHAT YANG MELAPORKAN  | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN   | PERMASALAHAN   | TANGGAL PERANGKAN PENGADUAN | DURASI PERANGKAN PENGADUAN (HARI KERJA) | WAKTU     |                              | METODE PERANGKAN PENGADUAN  | HASIL PERANGKAN PENGADUAN   | TINDAK LANJUT | STATUS  |               | KET |
|----|----------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------|------------------|---|--|-----------------------------|---|-----------|------------------------------|---|---|---------------|---------|---------------|-----|
|    |                            |                    |                    |                               |                  |   |  |                             |   | SEWAI SOP | TIDAK SEWAI SOP              |   |   |               | SELESAI | TIDAK SELESAI |     |
| 14 | 27-Sep-23                  | Ulasan google      | Tya                | Petugas Keamanan MPP Modukara |                  | Pelayanan   | Layanan Keamanan                                       | 27-Sep-23                   | 1                                       | V         | Ber surat kepada OPD terkait | Koordinasi dengan pejabat pengelola MPP   | Keluhan langsung disampaikan ke pihak aparat keamanan MPP Bala Modukara | V             |         |               |     |
| 15 | 29-Sep-23                  | WhatsApp pengaduan | Dennis Citra Multi | Aplikasi Modukara             |                  | Tidak dapat daftar akun di aplikasi modukara dikarenakan error sistem | Sistem aplikasi nomor antrian online di modukara error | 29 September 2023           | 1                                       | V         | Koordinasi dengan tim IT     | Permasalahan telah ditindaklanjuti oleh tim IT dan pemohon dapat mendapat kembali di akun aplikasi modukara |   | V             |         |               |     |

**KETERANGAN :**  
1 SELESAI : 11  
2 DALAM PROSES : 4  
3 TIDAK SELESAI : 0  
**TOTAL : 15**

Purwakarta, 30 Juni 2023  
Ketua Tim Layanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

**Hana Khasana, S.Pd.**  
NIP. 19790201 200901 2 001

### 3.6. INOVASI

Inovasi yang telah diimplementasikan pada DPMP TSP Kabupaten Purwakarta, yaitu :

| No | Nama Inovasi   | Tahun Implementasi | Deskripsi  | Logo Inovasi  |
|----|--|--------------------|--|---|
| 1  | <b>LAPAK PRESTASI</b><br>(Pelayanan Proaktif Promosi Investasi dan Inovasi Pelayanan Publik) | 2020               | Bentuk inovasi pelayanan pro aktif yang mengkolaborasi promosi investasi, perdagangan jasa dan pariwisata dengan promosi inovasi pelayanan public yang ada di Kabupaten Purwakarta   |    |
| 2  | <b>JAPATI BODAS</b><br>(Jasa Antar Cepat Izin, Bebas Ongkir dan Aman Sampai Tujuan)          | 2020               | Inovasi layanan yang mempermudah masyarakat dalam menerima layanan perizinan dan non perizinan melalui jasa pengiriman berkas izin yang telah selesai di wilayah rawan pandemic Covid-19   |   |
| 3  | <b>GERAKAN "ULIN KA MAL"</b><br>(Urus Langsung Izin & Non Izin Ka Mal Pelayanan Publik)      | 2020               | Inovasi yang bertujuan untuk mendorong masyarakat untuk mengurus langsung izin dan non izin ke MPP Bale Madukara salah satunya melalui fasilitas mobil layanan keliling yang menjadi sarana sosialisasi, konsultasi dan layanan perizinan ditempat |  |

| No | Nama Inovasi  | Tahun Implementasi | Deskripsi   | Logo Inovasi  |
|----|---|--------------------|---|---|
| 6  | <b>GARDU PASTI</b><br>(Pengaduan Terpadu Perizinan dan Investasi) | 2020               | Inovasi berupa layanan pengaduan terpadu terkait perizinan dan investasi di Kabupaten Purwakarta  |  |
| 7  | <b>GERAI PELAYANAN PUBLIK TERAS MADUKARA</b>                      | 2021               | Gerai Pelayanan Publik Teras Madukara hadir guna memberikan kemudahan pelayanan publik kepada masyarakat, yang saat ini berlokasi di tiga lokasi yaitu Kecamatan Plered, Kecamatan Wanayasa dan Kecamatan Campaka, sehingga memudahkan kepada masyarakat yang dekat dengan ketiga lokasi tersebut untuk mendapatkan pelayanan publik. Gerai Pelayanan Publik Teras Madukara saat ini memberikan tiga jenis layanan diantaranya, layanan Sidang Online, Perizinan Online Single Submission (OSS), dan Layanan Dukcapil. diharapkan dengan hadirnya Gerai Pelayanan Publik Teras Madukara dapat memudahkan masyarakat tanpa terkendala lokasi yang jauh dan hanya dengan datang ketiga lokasi Kecamatan tersebut. |  |

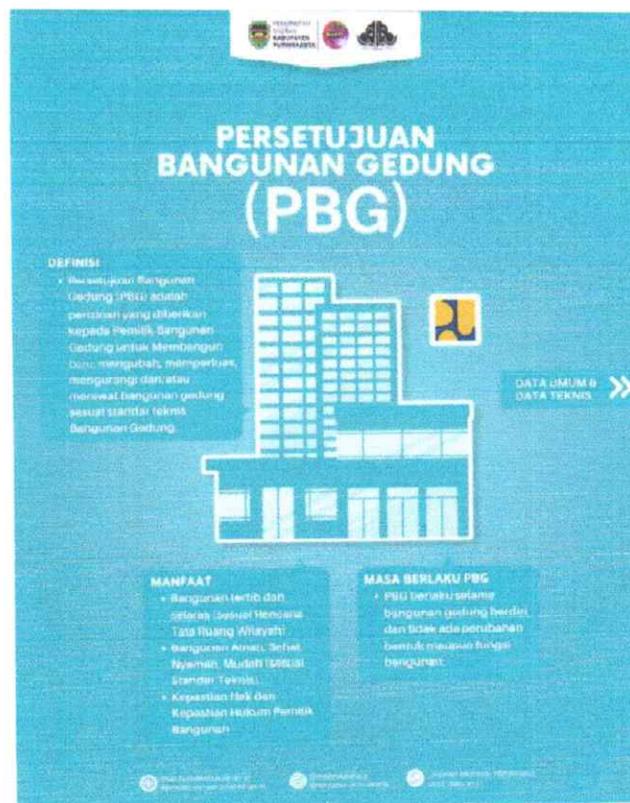
### 3.7. PENYELENGGARAN PENYULUHAN

Pada Triwulan III ini telah dilaksanakan penyuluhan secara teratur pada media sosial, melalui saluran Radio dan pertemuan langsung meliputi :

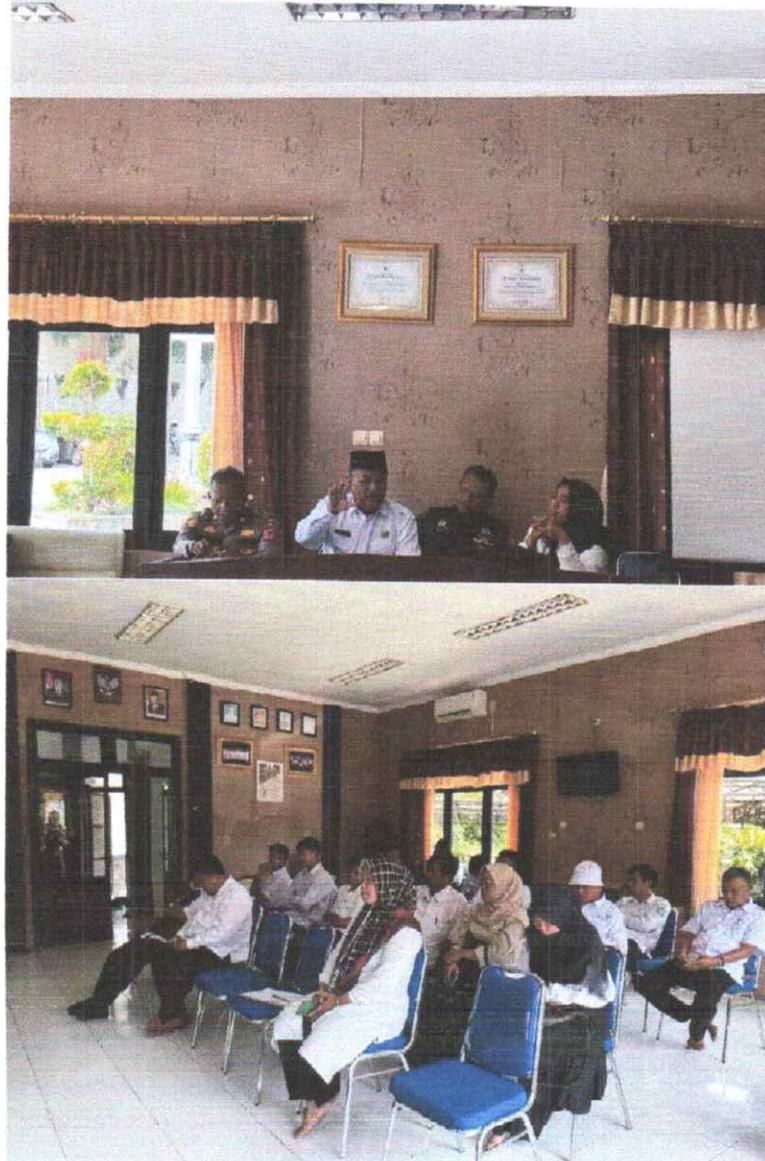
- hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- manfaat Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
- jenis pelayanan;
- persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
- waktu dan tempat pelayanan.

Beberapa contoh penyuluhan yang telah dilaksanakan pada Triwulan III ini

Pada media sosial *Instagram*, dengan link [https://www.instagram.com/p/Cs2byYkyNUp/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/Cs2byYkyNUp/?img_index=1)



Melalui pertemuan yang diadakan di dua kecamatan yaitu Kecamatan Bojong dan Kecamatan Kiarapedes ;



### **3.8. PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR**

Untuk penyederhanaan jenis dan prosedur pelaksanaan perizinan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bisa dilihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas merupakan langkah strategis peningkatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas yang telah dilaksanakan. Diantaranya:

1. Menerapkan standar pelayanan dan SOP sebagai pedoman pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan.
2. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
3. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.
4. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar.
5. Menerapkan pola pelayanan secara terpadu (Mal Pelayanan Publik).
6. Melakukan penelitian kepuasan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan.
7. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.
8. Menggunakan teknologi informasi dan transaksi non tunai untuk pembayaran retribusi daerah

### **3.9. PEMBERIAN INSENTIF DAN KEMUDAHAN PENANAMAN MODAL**

Pemberian fasilitas, kemudahan, dan/atau insentif penanaman modal merupakan salah satu upaya dalam peningkatan ekosistem penanaman modal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta pada tahun ini telah merancang naskah akademis dan Raperda terkait pemberian fasilitas dan insentif penanaman modal yang direncanakan akan diundangkan pada Tahun 2024 sebagai dasar pelaksanaan

---

kegiatan pemberian fasilitas/insentif penanaman modal.

### **3.10. RENCANA DAN REALISASI INVESTASI**

Menurut UU No. 25 Tahun 2007, Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing untuk melakukan usaha di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal dalam negeri dengan menggunakan modal dalam negeri. Penanaman Modal Asing (PMA) adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal asing baik yang menggunakan modal asing sepenuhnya maupun yang berpatungan dengan penanam modal dalam negeri. Data total investasi yang disajikan dalam laporan ini merupakan data pelaporan dari Laporan Kegiatan Penanaman Modal Badan Koordinasi Penanaman Modal (LKPM BKPM) yang setiap bulannya dilakukan penghitungan dan pelaporan oleh DPMPTSP untuk jumlah investasi yang masuk ke Kabupaten Kabupaten Purwakarta. Realisasi investasi pada Triwulan III Tahun 2023 ini sebesar Rp. 1.760.582.058.652, sedangkan total realisasi investasi dari bulan Januari 2023 sampai bulan September 2023 sebesar Rp. 10.750.686.078.261, jumlah tersebut terdiri dari PMA sebesar Rp. 6.857.657.878.261 dan PMDN sebesar Rp. 3.893.028.200.000. Sedangkan Proyek investasi sebanyak 1.800 proyek yang terdiri dari proyek PMA sebanyak 613 dan proyek PMDN sebanyak 1.187 dengan jumlah penyerapan tenaga kerja yang dilaporkan dari realisasi investasi tersebut sejumlah 6.885 tenaga kerja. Berikut tabel realisasi investasi dan penyerapan tenaga kerja periode Januari – September 2023.

Dengan target investasi sebesar Rp. 9.500.000.000.000,- dan realisasi sebesar Rp. 10.750.686.078.261, maka target realisasi investasi telah terlampaui sebesar 113,17%.

**Tabel. 3.1**

**REALISASI INVESTASI DAN PENYERAPAN TENAGA KERJA  
KABUPATEN PURWAKARTA  
PERIODE JANUARI - SEPTEMBER TAHUN 2023**

| No   | JENIS FASILITAS INDUSTRI BESAR | TRIWULAN I               | TRIWULAN II                 | TRIWULAN III                | JANUARI - SEPTEMBER 2023     |
|------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| I.   | JUMLAH PROYEK PERUSAHAAN       |                          |                             |                             |                              |
|      | PMA                            | 189                      | 177                         | 247                         | 613                          |
|      | PMDN                           | 439                      | 299                         | 449                         | 1.187                        |
|      | <b>Jumlah</b>                  | <b>628</b>               | <b>476</b>                  | <b>696</b>                  | <b>1.800</b>                 |
| II.  | REALISASI INVESTASI            |                          |                             |                             |                              |
|      | PMA (Rp)                       | 2.073.423.478.938        | Rp 3.671.598.240.670        | Rp 1.112.636.158.652        | Rp 6.857.657.878.261         |
|      | PMDN (Rp)                      | 1.215.556.800.000        | Rp 2.029.525.500.000        | Rp 647.945.900.000          | Rp 3.893.028.200.000         |
|      | <b>Jumlah</b>                  | <b>3.288.980.278.938</b> | <b>Rp 5.701.123.740.670</b> | <b>Rp 1.760.582.058.652</b> | <b>Rp 10.750.686.078.261</b> |
| III. | JUMLAH TENAGA KERJA            |                          |                             |                             |                              |
|      | PMA (Orang)                    | 2.588                    | 1.516                       | 1.038                       | 5.142                        |
|      | PMDN (Orang)                   | 526                      | 377                         | 840                         | 1.743                        |
|      | <b>Jumlah</b>                  | <b>3.114</b>             | <b>1.893</b>                | <b>1.878</b>                | <b>6.885</b>                 |

Sumber : BKPM RI 2023, diolah.

**3.11. LAYANAN INFORMASI PTSP KABUPATEN PURWAKARTA**

**3.12. JUMLAH PERIZINAN YANG TERBIT**

| NO | JENIS PERIZINAN   | S.D BULAN SEPTEMBER<br>2023 |              |
|----|---|-----------------------------|--------------|
|    |   | JML                         | RETRIBUSI    |
| 1  | Izin Penggunaan Toko (IP Toko)                            | 6                           | Rp -         |
| 2  | Izin Penggunaan Kios (IP Kios)                            | 61                          | Rp -         |
| 3  | Izin Penggunaan Los (IP Los)                              | 21                          | Rp -         |
| 4  | Izin Penggunaan Pelataran                                 | 0                           | Rp -         |
| 5  | Surat Keterangan Penelitian                               | 0                           | Rp -         |
| 6  | Surat Izin Praktek Apoteker (SIP A)                       | 95                          | Rp -         |
| 7  | Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Lab. Medik (SIP ATLM)   | 60                          | Rp -         |
| 8  | Surat Izin Praktek Akupuntur Terapis (SIP AT)             | 0                           | Rp -         |
| 9  | Surat Izin Praktik Audio Logis (SIP AL)                   | 0                           | Rp -         |
| 10 | Surat Izin Praktek Bidan (SIP B)                          | 204                         | Rp -         |
| 11 | Surat Izin Praktek Dokter (SIP D)                         | 406                         | Rp -         |
| 12 | Surat Izin Praktek Dokter Gigi (SIP DG)                   | 101                         | Rp -         |
| 13 | Surat Izin Praktek Elektromedis (SIP E)                   | 1                           | Rp -         |
| 14 | Surat Izin Praktek Fisioterapis (SIP F)                   | 5                           | Rp -         |
| 15 | Surat Izin Praktek Fisikawan Medis (SIP FM)               | 1                           | Rp -         |
| 16 | Surat Izin Praktek Okupasi Terapis (SIP OT)               | 0                           | Rp -         |
| 17 | Surat Izin Praktik Optometris (SIP O)                     | 0                           | Rp -         |
| 18 | Surat Izin Praktik Ortosis Prostesis (SIP OP)             | 0                           | Rp -         |
| 19 | Surat Izin Praktek Perawat (SIP P)                        | 579                         | Rp -         |
| 20 | Surat Izin Praktek Penata Anastesi (SIP PA)               | 3                           | Rp -         |
| 21 | Surat Izin Praktek Psikolog Klinis (SIP PK)               | 0                           | Rp -         |
| 22 | Surat Izin Praktek Perekam Medis (SIP PM)                 | 27                          | Rp -         |
| 23 | Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional (SIP TKT) | 0                           | Rp -         |
| 24 | Surat Izin Praktek Radiografer (SIP R)                    | 18                          | Rp -         |
| 25 | Surat Izin Praktek Refraksionis Optisen (SIP RO)          | 9                           | Rp -         |
| 26 | Surat Izin Praktek Tenaga Gizi (SIPTG)                    | 26                          | Rp -         |
| 27 | Surat Izin Praktik Teknisi Gigi (SIP Teknisi Gigi)        | 0                           | Rp -         |
| 28 | Surat Izin Praktek Terapis Gigi Mulut (SIP TGM)           | 19                          | Rp -         |
| 29 | Surat Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler (SIP TK)        | 0                           | Rp -         |
| 30 | Surat Izin Praktek Tenaga Sanitarian (SIP TS)             | 18                          | Rp -         |
| 31 | Surat Izin Praktek Teknisi Transfusi Darah (SIP TTD)      | 1                           | Rp -         |
| 32 | Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (SIP TTK)    | 137                         | Rp -         |
| 33 | Surat Izin Praktek Terapis Wicara (SIP TW)                | 6                           | Rp -         |
| 34 | Surat Terdaftar Penyehat Tradisional                      | 10                          | Rp -         |
| 35 | Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek          | 26                          | Rp 7.575.000 |

LAPORAN PENYELENGGARAAN PTSP TRIWULAN III TAHUN 2023  
KABUPATEN PURWAKARTA

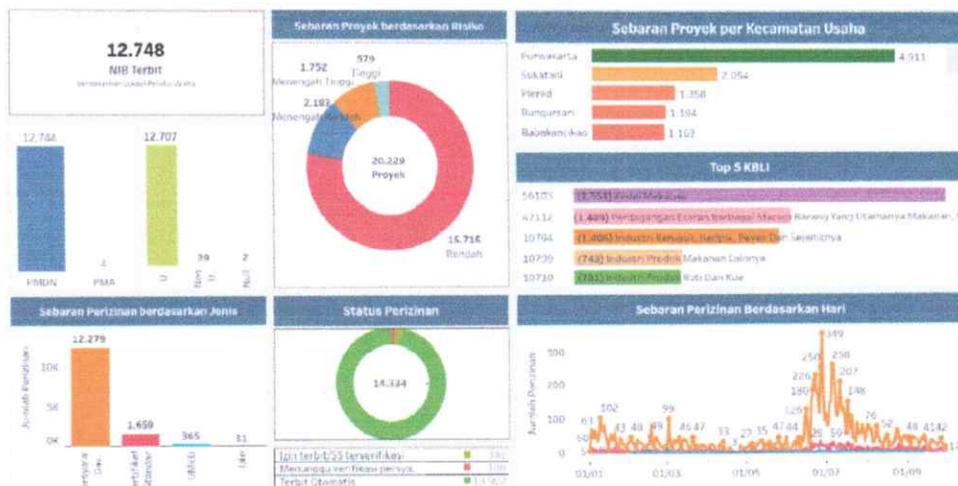
|    |  |              |    |               |
|----|--|--------------|----|---------------|
| 36 | Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek                     | 0            | Rp | -             |
| 37 | Pemakaian Kekayaan Daerah Tanah Bangunan (PKDTB)                           | 6            | Rp | 78.917.500    |
| 38 | Izin Pemasangan dan Pembongkaran Reklame                                   | 49           | Rp | -             |
| 39 | Keterangan Rencana Kabupaten (KRK)   | 77           | Rp | -             |
| 40 | Izin Pengelolaan Limbah Padat (IPLP)                                       | 1            | Rp | -             |
| 41 | Izin Pengelolaan Sampah (IPS)  | 0            | Rp | -             |
| 42 | Izin Pendidikan Dasar (IPD)  | 2            | Rp | -             |
| 43 | Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Dasar (IOPPD)                  | 2            |    |               |
| 44 | Izin Penyelenggaraan Pendidikan Nonformal (IPSPN)                          | 1            | Rp | -             |
| 45 | Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Nonformal (IOPPN)              | 1            |    |               |
| 46 | Izin Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini (IPSPAUD)                  | 19           | Rp | -             |
| 47 | Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (IOPP-PAUD)     | 22           |    |               |
| 48 | Penetapan Lokasi untuk Bangunan Pemerintah Daerah                          | 1            | Rp | -             |
| 49 | Izin Operasional Klinik  | 1            | Rp | -             |
| 50 | Izin Apotek  | 0            | Rp | -             |
| 51 | Keterangan Izin Apotek   | 0            | Rp | -             |
| 52 | Keterangan Izin Toko Obat  | 0            | Rp | -             |
| 53 | Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga (LHSJB)                         | 0            | Rp | -             |
| 54 | Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Rumah Makan (LHSRM)                       | 0            | Rp | -             |
| 55 | Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)                 | 0            | Rp | -             |
| 56 | Izin Mendirikan Bangunan (IMB) / Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)         | 220          | Rp | 3.023.703.131 |
| 57 | Izin Operasional Penngelolaan Limbah B3 untuk Penghasil (IPLB3P)           | 0            | Rp | -             |
| 58 | Persetujuan Izin Pendirian Program/Satuan Pendidikan (P.IPPSP)             | 0            | Rp | -             |
| 59 | Surat Izin Praktek Dokter Hewan (SIP DH)                                   | 0            | Rp | -             |
| 60 | Izin Pembuangan Limbah Cair/IPLC (izin tahun 2018)                         | 0            | Rp | -             |
|    | Pencabutan Izin  | 155          | Rp | -             |
|    | TOTAL PENGAMBILAN PERIZINAN<br>TOTAL PENGAMBILAN PERIZINAN &<br>PENCABUTAN | 2242<br>2397 | Rp | 3.110.195.631 |

### 3.13. PERIZINAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)

Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui sistem elektronik yang terintegrasi guna mempermudah dan mempercepat proses perizinan

Online Single Submission (OSS) menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Wali Kota kepada Pelaku Usaha dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>Penerbitan Nomor Induk Berusaha TW III Juli-September 2023 melalui Online Single Submission/OSS</b> | <b>5.865 NIB</b>  |
| <b>Total NIB (Januari – September) Tahun 2023</b>  | <b>12.748 NIB</b> |



Sumber : Dashbord OSS

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. IDENTIFIKASI PERMASALAHAN BERDASARKAN TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku penyelenggara urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Purwakarta sampai dengan saat ini masih dihadapkan pada permasalahan - permasalahan mendasar yang memerlukan penanganan secara optimal, antara lain :

- a Kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha terhadap prosedur dan mekanisme perizinan online,
- b Belum optimalnya sinergitas antara Perangkat daerah Teknis dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan proses pelayanan perizinan,
- c Belum optimalnya kemampuan teknis Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan proses pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan,
- d Minimnya dukungan anggaran dari Pemerintah terhadap penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- e Belum optimalnya sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu antara lain :
  - a.1 Sarana computer dan pendukungnya (printer, scanner, dsb) yang kurang memadai dan banyak yang telah rusak dan perlu perbaikan,
  - a.2 Sarana dan prasarana MPP memerlukan biaya pemeliharaan yang belum tercukupi,
  - a.3 Digitalisasi proses pelayanan belum optimal

#### **4.2 STRATEGI UNTUK PENANGANAN PERMASALAHAN**

Upaya penanganan permasalahan tersebut harus dituangkan

---

dalam rumusan strategi berupa pernyataan yang menjelaskan bagaimana tujuan dan sasaran akan dicapai. Strategi mencapai tujuan dan sasaran adalah merupakan strategi yang berisi rencana menyeluruh dan terpadu mengenai upaya-upaya yang meliputi penetapan kebijakan, program operasional dan kegiatan atau aktivitas dengan memperhatikan sumber daya organisasi atau keadaan lingkungan yang dihadapi

Strategi yang diakomodir dari pendapat pakar kebijakan publik yaitu dengan menggunakan "Metode Analisis SWOT". Secara internal dengan menerapkan pendekatan *comparative advantage strategy* untuk mengantisipasi kekuatan (*strength*) dihadapkan pada kelemahan (*weaknesses*) dengan menerapkan pendekatan *mobilization strategy* untuk mengantisipasi peluang (*opportunity*) dihadapkan tantangan/ancaman (*threats*) dari kondisi lingkungan strategis, yang merupakan kondisi internal.

Metode Analisis SWOT dilakukan terhadap kondisi internal dan eksternal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dianalisis adalah *Strenght* (kekuatan), *Weak* (kelemahan), *Opportunity* (peluang) dan *Threat* (ancaman/tantangan) yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di masa yang akan datang. Dari hasil analisis ini maka tujuan dan sasaran organisasi dapat direncanakan.

Penilaian terhadap kondisi organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan lingkungan sekitarnya dilakukan dengan analisis SWOT dengan melibatkan seluruh stakeholders dengan diskusi dua arah. Berdasarkan analisis SWOT tersebut, maka diidentifikasi beberapa faktor kunci keberhasilan, yang berfungsi untuk lebih memfokuskan strategi organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan misi organisasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pengamatan terhadap kondisi internal (*Strengths and Weakness*) dan kondisi eksternal (*Opportunities and Threats*) yang melekat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintudapat diuraikan sebagai berikut :

a. Analisis Lingkungan Internal

a.1 Kekuatan ( **Strengths** )

- a.1.1 Tersedianya data potensi dan peluang investasi,
- a.1.2 Tersedianya MPP Fisik,
- a.1.3 Tersedianya aparatur ( Staf ) pelayanan perizinan dengan jumlah yang memadai.

a.2. Kelemahan ( **Weakness** )

- a.2.1 Kurangnya kemampuan teknis yang dimiliki staf pelayanan perizinan.
- a.2.2 Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan perizinan.
- a.2.3 Sistem pelayanan digital perizinan yang ada belum berjalan secara optimal.
- a.2.4 Minimnya dukungan anggaran (biaya) dari Pemerintah terhadap penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,
- a.2.5 Peraturan Daerah terkait Pelaksanaan Berusaha dan Fasilitasi/Insentif Penanaman Modal belum ada.

b. Analisis Lingkungan Eksternal

b.1. Kesempatan ( **Opportunities** )

- b.1.1 Banyaknya pengusaha yang akan menanamkan modal
- b.1.2 Adanya kebijakan pemerintah untuk menertibkan setiap kegiatan usaha masyarakat
- b.1.3 Kemauan masyarakat untuk mengurus perizinan

b.2. Ancaman ( **Threats** )

- b.2.1 Krisis multidimensi yang dialami oleh bangsa Indonesia kurang kondusif bagi keamanan, kenyamanan, dan kepastian berusaha bagi para investor untuk menanamkan investasinya di Indonesia yang juga akan berdampak terhadap daerah - daerah termasuk Kabupaten Purwakarta
- b.2.2 Kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha

terhadap prosedur dan mekanisme perizinan online.

b.2.3 Kenaikan UMR dapat menjadi pertimbangan investor

b.2.4 Proses Bisnis sistem OSS belum optimal

Dengan mempergunakan analisis SWOT maka antara faktor internal dan eksternal diadakan interaksi faktor, berdasarkan hasil interaksi faktor tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta mempunyai 4 strategi, yaitu :

1. Strategi (S-O) :

- a. Meningkatkan peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dalam pengembangan potensi investasi di Kabupaten Purwakarta;
- b. Memanfaatkan teknologi informasi dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan investasi terpadu satu pintu;
- c. Pelayanan perizinan terpadu satu pintu dilakukan secara profesional berdasarkan SOP, SP serta berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;

2. Strategi (W-O):

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM aparatur dengan diadakan pelatihan dan bimbingan teknis;
- b. Meningkatkan penyediaan sarana prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta sehingga dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi yang ada;
- c. Menyiapkan *data base* potensi investasi dan perizinan daerah yang disinergikan dengan RTRW Kabupaten Purwakarta;
- d. Pelayanan perizinan dilaksanakan dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu dengan tetap memperhatikan kebijakan pusat;
- e. Harmonisasi regulasi perizinan dan penanaman modal yang tumpang tindih dengan memperhatikan peraturan di atasnya.

- f. Dukungan komitmen pimpinan daerah sebagai pendorong penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dengan menyediakan anggaran yang lebih memadai.

3. Strategi (S-T):

- a. Dukungan komitmen pimpinan untuk meningkatkan pelayanan perizinan diperkuat dengan dukungan anggaran.
- b. Meningkatkan koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dengan Perangkat Daerah Teknis terkait dalam perizinan dan pengawasan serta pengendalian penanaman modal;
- c. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha tentang perizinan secara *online* dengan melibatkan Perangkat Daerah Teknis;
- d. Meningkatkan profesionalisme aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta guna menghadapi persaingan pelayanan investasi dengan daerah lain;

4. Strategi (W-T):

- a. Meningkatkan kualitas SDM aparatur dalam Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
- b. Menyediakan *data base* potensi investasi daerah dalam rangka menunjang koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan penanaman modal di daerah;
- c. Mengkaji dan menetapkan peraturan perundangan pelayanan perizinan yang berlaku;
- d. Meningkatkan penyediaan sarana prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta guna meningkatkan pelayanan.