

**TINDAKLANJUT PERBAIKAN LAYANAN PERIZINAN
SEBAGAI RESPON HASIL ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2023**

No	Prioritas Unsur	Tindaklanjut	Waktu	Tempat/Lokasi
1.	Waktu Pelayanan	Koordinasi Dengan Dinas PU Dan Tata Ruang Terkait Pelayanan SIMBG	Senin, 1 Agustus 2023	Ruang Kepala Dinas
2.		Pembinaan Dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Pengaduan-	Jumat, 25 Agustus 2023	Aula MPP Madukara



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

Jl. Veteran No. 139 Purwakarta 41115
Telp. 0264-8224794 Email : dpmptsp@yahoo.com

Purwakarta, 27 Juli 2023

Nomor : KU/672.A-Sekr/2023
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Kepada,
Yth. Kepala Dinas PU dan Tata
Ruang Kabupaten Purwakarta
di
Purwakarta

Dengan hormat, menindaklanjuti rencana aksi investasi dan hasil analisa Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023, mohon kiranya Saudara dapat menugaskan Kepala Bidang terkait dengan penyusunan Perda Bangunan Gedung dan proses Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)/SLF pada Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk hadir pada pertemuan yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 01 Agustus 2023
Waktu : 10.00 WIB s.d Selesai
Tempat : R. Kepala DPMPTSP

Demikian, untuk bahan proses selanjutnya. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



HARIMAN BUDI ANGGORO, ST., MT.

Pembina (IV/a)

NIP. 19790605 200501 1 013



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

Jl. Veteran No. 139 Purwakarta 41115
Telp. 0264-8224794 Email : dpmptsp@yahoo.com

NOTULEN

- Rapat : Koordinasi Pengusulan Perda Bangunan Gedung dan Tindak Lanjut Hasil Analisa IKM Semester I
- Hari/Tanggal : Senin, 1 Agustus 2023
- Waktu : 10.00 WIB s.d. Selesai
- Acara : 1. Pembukaan
2. Pembahasan
3. Penutup
- 1) Pembukaan : Ucapan terima kasih atas kerjasama dan perhatian dari Kepala Bidang Tata Bangunan Dinas PU dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta untuk hadir memenuhi undangan
- 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.

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.

Dalam hal proses pelaksanaan pelayanan perizinan PBG yang merupakan pelayanan persyaratan dasar perizinan berusaha, agar dapat memenuhi standar pelayanan. Perda Bangunan Gedung yang merupakan aspek hukum pada pelayanan SIMBG yang pada saat ini sudah masuk pada sidang paripurna dewan, akan tetapi belum disyahkan karena masih harus diharmonisasikan lebih lanjut oleh Bagian Hukum.

SIMBG merupakan portal perizinan penyelenggaraan Persetujuan Bangunan Gedung, Sertifikat Layak Fungsi, SBKBG, RTB, dan Pendataan Bangunan Gedung . SIMBG diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan bangunan gedung di wilayahnya sehingga lebih tertib dan transparan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan .

Dengan adanya SIMBG, diharapkan proses penyelenggaraan bangunan gedung juga menjadi lebih efektif dan koordinasi antar perangkat daerah terkait menjadi lebih jelas Proses SIMBG diharapkan sesuai dengan Standar Pelayanan setelah diundangkannya Perda Bangunan Gedung,

Arahan : Agar DPMPSTP dan Dinas PU dan Tata Ruang dapat
Penutup melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan terutama terkait waktu pelayanan, agar dapat melaksanakan pembinaan terhadap petugas layanan

Notulen,
Perencana Ahli Muda



Insan Abdillah Winandar, SE
NIP. 198005132006041010



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@dpmpptsp.purwakartakab.go.id
Website : www.dpmpptsp.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.

Berdasarkan Pasal 8 Perpres No.76/2013 bahwa Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi : Penerimaan pengaduan, Penelaahan dan pengklasifikasian, penyaluran pengaduan dan penyelesaian pengaduan yang disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus, kepada Tim pengelola pengaduan agar memperhatikan mekanisme tersebut, proses pengelolaan pengaduan selalu mengikuti peraturan yang berlaku sehingga laporan yang disusun berdasarkan mekanisme itu. 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.

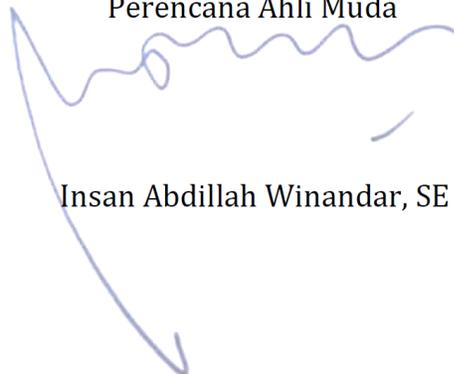
Penanganan pengaduan sekarang ini merupakan suatu wujud dari adanya kebijakan publik dan kewajiban dari instansi pemerintah pemberi layanan publik. Dalam penanganan pengaduan harus dibuat strategi yang harus dilakukan ketika ada aduan masuk, menyusun kebijakan dalam penanganan pengaduan, penyusunan pola 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 menjaring 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 Penutup : Agar petugas yang mempunyai peranan dalam pelayanan perizinan, 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
Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan
Jumat, 25 Agustus 2023
Aula MPP Bale Madukara







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

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

DAFTAR HADIR PERTEMUAN

Hari : **Jumat**
 Tanggal : **25 Agustus 2023**
 Waktu : **15.00** - **16.00** (1.00 selesai)
 Tempat : **Aula MPP Doko Madukara**
 Acara : **Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan.**

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET
1				
2				
3				
4				
5	Wawan Aji	Perencana		
6	Pratiwi	THL		
7	Andri Arsyadi	Pengelola TI		
8	Rahmat	THL		
9	RENANDA N.P	Pelaksana		
10	Hendro Widiantoro	Pengelola IT		
11	ASUM Surnye	Busin Profesi		
12	EVA Apriah	THL		
13	NOVIA Rizky Dwi	THL		
14	Lulu Emma Intania	THL		
15	FITRIA FAUZIAH	Front Office DPMPTSP		
16	Dwi Ayu Wulandari	Front Office DPMPTSP		
17	DWI SUCI ANDIKA	Perizinan		
18	Elsa R Ramelanah	THL		
19	VARSA NIADY	THL		
20	Irena Aeri Nurfitri	THL		
21	Adhri A D	THL		
22	LINDA	PP AHLI MUDA		
23	OCTI	PP AHLI MUDA		
24	IRYAN H	PP Ahli Madya		
25	Erdans S Jaronal	THL		
26	Panida P F	Herodesik		
27				
28				
29				
30				