

**PROPOSAL INOVASI PENGADU TEPAT
PADA DPMPTP KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

1. Nama Inovasi Daerah*;

Inovasi **PENGADU TEPAT** (Pengelolaan Pengaduan Terpantau Inspektorat)

2. Tahapan Inovasi*;

Implementasi / Penerapan

3. Inisiator Inovasi Daerah*;

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kab. Padang Pariaman

4. Jenis Inovasi*;

Inovasi Digital

5. Bentuk Inovasi*;

Inovasi Pelayanan Publik

6. COVID 19 atau Non COVID 19*;

Non Covid -19

7. Urusan Inovasi Daerah*;

Penanaman Modal

8. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah*;

07 Maret 2023

9. Waktu Inovasi Daerah Diterapkan*;

20 Juni 2023

10. Rancang Bangun Inovasi Daerah dan Pokok Perubahan yang Akan Dilakukan (minimal 300 kata)*;

Amanat Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dipertegas dengan Peraturan Menteri Pandayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana diwajibkan Pemerintah baik Pusat/Daerah untuk melakukan pelayanan secara prima kepada masyarakat tidak terkecuali terkait layanan pengaduan karena pengaduan masyarakat merupakan bahan bakar untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal inilah yang menjadi dasar dirancang serta diterapkannya inovasi **PENGADU TEPAT** (Pengelolaan Pengaduan Terpantau Inspektorat).

Permasalahan : Dalam dunia pelayanan kepuasan pelanggan adalah hal yang utama karena jika ada yang tidak sesuai maka akan terjadi keluhan dari pelanggan. Hal ini juga berdampak terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sebab dengan begitu banyaknya area/ kawasan yang akan di jadikan objek usaha oleh pelaku usaha tidak semuanya berjalan sesuai rencana dan dikehendaki oleh masyarakat sekitar, ada juga yang tidak menyetujui adanya pembangunan usaha ditempat tersebut seperti usaha tambak udang yang dapat menimbulkan efek pencemaran lingkungan terhadap pantai yang berasal dari limbahnya atau ada juga usaha kandang ayam yang berada di area permukiman dapat berdampak negatif pada masyarakat sekitar.

Dari hal tersebut makanya DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman melahirkan sebuah inovasi yang dapat menampung semua keluhan dan pengaduan dari masyarakat yang diberi nama PENGADU TEPAT (Pengelolaan Pengaduan Terpantau Inspektorat).

Jadi inovasi ini menyediakan platform pengaduan melalui website resmi (**dpmptp.padangpariamankab.go.id**) milik DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman yang mana setiap pengaduan yang masuk akan terpantau oleh Inspektorat Kabupaten Padang Pariaman selaku OPD pengawas internal. Tidak hanya itu inspektorat juga berhak menegur OPD yang tidak menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.

Pengaduan yang masuk dengan menggunakan Inovasi PENGADU TEPAT setiap harinya akan di pantau oleh petugas pengelola pengaduan dan dilakukan pengelompokkan untuk segera diselesaikan, dan nantinya akan dilaporkan kembali kepemohon melalui website tersebut.

Setelah inovasi PENGADU TEPAT ini di implementasikan masyarakat merasa terbantu sekali untuk menyampaikan aspirasinya terhadap layanan perizinan yang diberikan dan diharapkan setiap pengaduan yang masuk bisa menjadi masukan dan evaluasi bagi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pengaduan tersebut merupakan bahan bakar dalam pelayanan perizinan. Lebih lanjut kedepannya setelah adanya inovasi mengenai pengaduan ini tidak pelayanan yang tidak transparan semua harus transparan dan jelas sehingga bisa membuat masyarakat sadar akan pentingnya mengurus perizinan yang pada akhirnya bisa membuat usaha menjadi berkembang dan memperluas jaringan pemasaran.

11. Tujuan Inovasi Daerah*;

Agar setiap masalah yang masuk melalui pengaduan dapat diselesaikan dengan segera karena kepentingan masyarakat adalah faktor utama dan menjadikan pelayanan yang bersih, jelas, serta transparan

12. Manfaat yang Diperoleh*;

- a. Pelaku Usaha merasa puas karena pengaduannya cepat diberikan solusi dan ditanggapi oleh DPMPTP Kab. Padang Pariaman
- b. Proses dalam pelayanan itu menjadi bersih dan transparan

13. Hasil Inovasi*;

- a. Meningkatnya Jumlah Perizinan dan Non Perizinan di Padang Pariaman
- b. Pelaku usaha yang ada unsur limbahnya membuatkan bak/tendon untuk menampung limbah tersebut
- c. Pelayanan di DPMPTP terus mengalami peningkatan.

14. Anggaran ;

Tahun 2022 :

Program : Pelayanan Penanaman Modal

Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu

Jumlah Anggaran : Rp. 91.505.971

Program : Pelayanan Penanaman Modal

Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu

Jumlah Anggaran : Rp. 40.014.250

Program : Pelayanan Penanaman Modal

Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu

Jumlah Anggaran : Rp. 8.284.000

Program : Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal

Kegiatan : Pengelolaan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan

Jumlah Anggaran : Rp. 10.030.000

Tahun 2023 :

Program : Pelayanan Penanaman Modal

Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu

Jumlah Anggaran : Rp. 127.865.360

Program : Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal

Kegiatan : Pengelolaan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan

Jumlah Anggaran : Rp. 7.140.000

Tahun 2024 :

Program : Pelayanan Penanaman Modal

Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu

Jumlah Anggaran : Rp. 45.000.000

Program : Pelayanan Penanaman Modal

Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu

Jumlah Anggaran : Rp. 10.000.000

Program : Pelayanan Penanaman Modal

Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu

Jumlah Anggaran : Rp. 5.000.000

Program : Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal

Kegiatan : Pengelolaan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan

Jumlah Anggaran : Rp. 4.740.000

15. Profil Bisnis

