

HASIL SKM DALAM BENTUK SARAN DAN REKOMENDASI DITINDAK LANJUTI DAN DIPERGUNAKAN SEBAGAI ACUAN PERBAIKAN LAYANAN DAN KEBIJAKAN

LAPORAN TINDAK LANJUT SEBAGAIMANA TERLAMPIR



JANJI PERBAIKAN LAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN
SESUAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2019

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMTP) Kabupaten Padang Pariaman, dengan ini berjanji bersama seluruh staf/pegawai akan melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pada saat ini baru mencapai kualifikasi mutu “B” dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **80,70**. Untuk itu, kami berjanji :

1. Mengevaluasi Standar Pelayanan (SP) yang sudah dan melakukan pembaharuan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Membuat MoU dengan Dinas terkait tentang standar waktu pelayanan perizinan dan non perizinan agar dapat menjamin kesesuaian dan ketepatan waktu pelayanan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Mengevaluasi dan memperbaharui standar waktu layanan yang dilaksanakan melalui sistem OSS dengan memperhatikan waktu proses, waktu tunggu, keterbatasan jumlah inputan, serta ketepatan waktu dan keterbukaan waktu penyelesaian.
4. Mengoptimalkan fungsi unit penanganan pengaduan dengan :
 - a) Menyediakan ruang pengaduan yang representatif agar dapat menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduannya.
 - b) Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan dan fungsi dari unit pengaduan tatap muka/off line maupun on line agar masyarakat terdorong untuk menyampaikan pengaduannya
 - c) Meningkatkan peran aktif petugas penanganan untuk menggali informasi atau menanyakan langsung kepada pengguna layanan terkait kualitas pelayanan yang didapatkan dan keluhan yang dirasakan pada hari itu.
 - d) Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas DPMPTP dalam menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat
5. Mengoptimalkan internalisasi Budaya Pelayanan yang telah ditetapkan ke dalam perilaku dan sikap seluruh pegawai khususnya petugas pelayanan.
6. Mengoptimalkan sosialisasi mengenai tarif/ biaya dan kemudahan prosedur pelayanan pada DPMPTP kepada masyarakat sehingga menjamin keselarasan informasi terkait ketentuan biaya pelayanan.
7. Melaksanakan Janji Perbaikan Layanan ini dengan sebaik-baiknya dan mempublikasikannya kepada masyarakat pengguna layanan.

Parit Malintang,
Disaksikan Oleh :

BUPATI PADANG PARIAMAN



ALI MUKHNI

Desember 2019
Yang Berjanji,

**KEPALA DPMPTP KABUPATEN
PADANG PARIAMAN**



RUDI REPENALDI RILIS,S.STP,MM
NIP. 19790402 199803 1 003



**PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU DAN PERINDUSTRIAN**

M.Syafei No.10 Pariaman Telp/Fax :0751 4784539

Website : www.perizinan.padangpariamankab.go.id Email: dpmptp.pdprm@gmail.com

**JANJI PERBAIKAN PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman, dengan ini berjanji bersama seluruh staf/pegawai akan melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pada saat ini baru mencapai kualifikasi "B" dengan nilai SKM setelah dikonversi sebesar 77,24. Untuk itu kami berjanji :

1. Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Memperbaiki kualitas sikap, perilaku (keramahan, kesopanan dan sikap empathy petugas layanan) dan kemampuan seluruh personil DPMPTP dalam memberikan kejelasan informasi layanan serta mengedepankan permohonan maaf jika terjadi kekeliruan atau keterlambatan dalam layanan.

2. Pelayanan Penanganan Pengaduan.

Memaksimalkan tugas dan fungsi unit penanganan pengaduan serta memberikan kejelasan informasi terkait proses penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang diberikan.

3. Segera membuat MoU dengan Dinas teknis terkait ketepatan dan kesesuaian pelaksanaan Standar Pelayanan (kemudahan prosedur, kecepatan dan kesesuaian waktu layanan).

4. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi terkait jenis layanan dan produk layanan yang dilayani pada DPMPTP.

Demikian janji perbaikan pelayanan ini kami tandatangi, sebagai pedoman untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Paritmalintang, Desember 2018

Disaksikan oleh :
BUPATI PADANG PARIAMAN

ALI MUKHNI

Kami Yang Berjanji :
KEPALA DPMPTP KAB.PADANG PARIAMAN

HENDRA ASWARA, SSTP, MM
NIP. 198109261999121001



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN

JANJI PERBAIKAN PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman, dengan ini berjanji bersama seluruh staf/pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman akan melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman yang pada saat ini baru mencapai kualifikasi “C” dengan nilai SKM setelah dikonversi sebesar **72,90**. Untuk itu kami berjanji :

1. Melakukan pelatihan dan penilaian berkala pelayanan untuk meningkatkan keramahan dan kesopanan serta meningkatkan sikap empathy petugas pelayanan
2. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi tentang prosedur pelayanan (dalam bentuk papan/poster/brosur), kejelasan tahapan pelayanan, kesederhanaan/kemudahan tahapan/proses pelayanan,
3. Meningkatkan kemampuan aparatur dalam menjelaskan tahapan pelayanan serta dibantu dengan adanya poster/brosur.
4. Jangka waktu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses, Keterbukaan waktu penyelesaian, serta Ketepatan waktu
5. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi tentang persyaratan pelayanan dipublikasikan (dalam bentuk papan/poster/brosur), kejelasan persyaratan pelayanan. Untuk hal ini diperlukan kemampuan menjelaskan dengan mudah kepada masyarakat tentang persyaratan pelayanan dan dibantu dengan adanya poster/ brosur.
6. Membentuk unit pengelola pengaduan yang kompeten dan menyusun mekanisme dan prosedur pengaduan pelayanan publik. Dengan adanya unit pengaduan dan mekanisme pengelolaan pengaduan yang kompeten diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat dapat dikelola dengan baik dan ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel
7. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana penunjang kinerja untuk kenyamanan masyarakat dan untuk rencana jangka panjang, akan dilakukan penataan ulang kantor / program pembangunan gedung yang representative, serta peningkatan komputerisasi di segala sistem, sehingga mempermudah kinerja staf pelaksana yang berimbas pada kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian penerbitan perizinan

Demikian janji perbaikan pelayanan ini kami tandatangani, sebagai pedoman untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Paritmalintang, Desember 2017

Disaksikan oleh :

BUPATI PADANG PARIAMAN

ALI MUKHNI

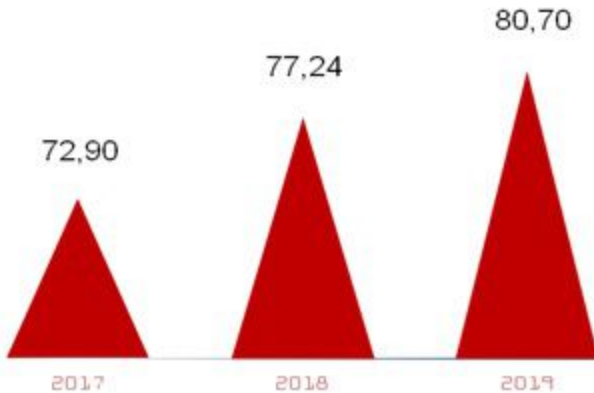
Kami Yang Berjanji,

KEPALA DPMPPT KABUPATEN
PADANG PARIAMAN



HENDRA ASWARA, SSTP, MM
NIP. 198109261999121001

Peningkatan SKM



Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Untuk DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman
Periode 2017 - 2019



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU DAN PERINDUSTRIAN

Jl. M. Syafe'i No.10 Pariaman Telp/ Fax 0751- 4784539

Website : www.perizinan.padangpariaman.go.id E-mail : dis.pmptp@padangpariamankab.go.id

LAPORAN BULAN JANUARI 2020 TERHADAP EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

1. Rekomendasi :

- Perlu Peningkatan disiplin petugas pelayanan, agar tidak terjadi keterlambatan dalam pelayanan
- Perlu adanya rapat evaluasi dengan OPD teknis terkait perizinan yang memerlukan rekomendasi teknis, karena waktu penyelesaian yang sering lewat dari SOP yang telah ditetapkan

2. Tindak lanjut :

- Pembinaan disiplin pegawai melalui peningkatan pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan, misalnya apel pagi atau rapat internal.
- Memberi teguran atau hukuman disiplin kepada pegawai dan petugas pelayanan.
- Adanya sinkronisasi dan ketetapan SOP antara Dinas Teknis dengan DPMPTP Kab. Padang Pariaman sehingga pelayanan maksimal dapat dilaksanakan.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN

RUDY REPENALDI RILIS, SSTP, MM
Pembina Tk. I, NIP. 19790402 199803 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
**DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU DAN PERINDUSTRIAN**

Jl. M. Syafe'i No.10 Pariaman Telp/ Fax 0751- 4784539

Website : www.perizinan.padangpariaman.go.id E-mail : dis.pmptp@padangpariamankab.go.id

**LAPORAN BULAN FEBRUARI 2020 TERHADAP EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

1. Rekomendasi :

- Perlu Perbaiki sikap petugas terhadap pelaku usaha/pemohon
- Perlu peningkatan terhadap kebersihan ruangan pelayanan

2. Tindak lanjut :

- Mengevaluasi petugas melalui pelatihan di Kantor Sendiri
- Mengevaluasi petugas kebersihan dan diminta untuk setiap selesai pelayanan ruangan langsung dibersihkan

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

RUDY REPENALDI RILIS, SSTP, MM
Pembina Tk. I, NIP. 19790402 199803 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
**DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU DAN PERINDUSTRIAN**

Jl. M. Syafe'i No.10 Pariaman Telp/ Fax 0751- 4784539

Website : www.perizinan.padangpariaman.go.id E-mail : dis.pmptp@padangpariamankab.go.id

**LAPORAN BULAN JUNI 2020 TERHADAP EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DITENGAH COVID-19**

1. Rekomendasi :

- Perlu peningkatan pengetahuan petugas pelayanan online aplikasi SIMPEL PADANG PARIAMAN dan OSS (Online Single Submission)
- Perlu melakukan peningkatan informasi dan publikasi kepada pelaku usaha terkait penggunaan/ pelayanan secara online
- Perlu meningkatkan pelatihan kepada petugas kecamatan yang telah diberi kewenangan untuk mengurangi dampak covid-19 dan kemudahan kepada masyarakat dalam proses perizinan dan non perizinan.

2. Tindak lanjut :

- Melakukan BIMTEK Aplikasi perizinan kepada petugas pelayanan
- Menghimbau pelaku usaha untuk terus memanfaatkan pelayanan daring/ online
- Melakukan pelatihan tambahan terkait tatacara perizinan online kepada operator kecamatan.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**



RUDY REPENALDI RILIS, SSTP, MM
Pembina Tk. I, NIP. 19790402 199803 1 003