

**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK  
Jalan Jend. Sudirman Kav. 69 Jakarta 12190**

**BERITA ACARA HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI SEMENTARA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BIMA  
TAHUN 2019**

Pada hari ini Kamis, tanggal 05 September 2019, kami Tim Pemantauan dan Evaluasi Penyeleggaraan Pelayanan Publik Kedeputian Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan menyatakan sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Kebijakan Pelayanan ➤ Standar Pelayanan ➤ Maklumat Pelayanan ➤ SKM	Terdapat 97 jenis pelayanan perijinan dan 8 jenis pelayanan non perizinan pada DPMPTSP Kota Bima. Standar Pelayanan berdasarkan Keputusan Walikota Bima Nomor: 54/2017 Standar Pelayanan Publik Pelayan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Bima. Dalam penyusunan SP sudah melibatkan tokoh masyarakat. Maklumat pelayanan tertuang dalam Keputusan DPMPTSP Kota Bima: 503/148.a/DPMPTSI/X/2017 Tentang Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kota Bima pada tanggal 04 September 2019.  Sistem antrian dilakukan secara manual dan dipanggil langsung oleh petugas per jenis layanan.  Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap hari dan diolah setiap triwulan dan

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
2	<b>Profesionalisme SDM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kompetensi Pegawai</li> <li>➤ Aturan Perilaku</li> <li>➤ Kode Etik Budaya Pelayanan</li> </ul>	<p>dipublikasikan diruang pelayanan dan website. Hasil SKM didokumentasikan dalam bentuk laporan setiap tahunnya.</p> <p>Terdapat meja layanan untuk lansia.</p> <p>Jumlah SDM keseluruhan berjumlah 39 pegawai dengan 29 ASN, 6 PTT dan 4 Honorer KII.</p> <p>Pemilihan pegawai untuk front office berdasarkan kualifikasi tertentu disesuaikan dengan kebutuhan.</p> <p>Bagi front liner dan pegawai DPMPTSP diadakan pengiriman peserta diklat seperti diklat tentang OSS dan Kebijakan Perijinan.</p> <p>Front Liner sudah menggunakan seragam khusus untuk layanan. Budaya pelayanan yang berlaku adalah 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</p> <p>Jam kerja pelayanan 08.00-16.00 (Senin-Jum'at), untuk jam istirahat dilakukan secara bergantian agar pelayanan tetap berjalan.</p> <p>Kode Etik untuk menunjang pelayanan tertuang pada Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bima Nomor: 503/149.a/DPMPTSP/I/X/2017 Tentang Aturan Perilaku dan Kode Etik DPMPTSP Kota Bima pada tanggal 4 September 2017. Reward diberikan kepada pegawai yang berprestasi berupa diklat untuk meningkatkan kompetensi. Punishment dilakukan dengan pemotongan insentif.</p> <p>Ruang tunggu cukup nyaman, telah disediakan air minum dan buku bacaan.</p> <p>Tempat parkir cukup luas, gratis, ada petugas dan terdapat CCTV dengan adanya pemisahan antara mobil dengan sepeda motor.</p> <p>Sebaiknya diberi petunjuk antara toilet pria dan wanita dan sediakan toilet bagi pasien yang berkebutuhan khusus.</p>
3	Sarana Prasarana	

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
	Ruang bermain anak dan ruang laktasi sudah tersedia didalam satu area. Kantin dan fotokopi berada diluar area DPMPTSP. Terdapat kotak saran dan ruang pengaduan.	Sebaiknya disediakan jalur landai bagi penyandang disabilitas.
	Terdapat dua toilet, tetapi belum dipisahkan antara toilet pria dengan toilet wanita dan toilet khusus bagi penyandang disabilitas.	Tidak terdapat jalur landai bagi penyandang disabilitas.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik ➤ Elektronik ➤ Non elektronik ➤ Pemutakhiran data	Terdapat SIPP secara offline dan online. SIPP online DPMPTSP Kota Bima masih dikordinasikan dengan Dinas Kominfo Kota Bima. Konten berasal dari DPMPTSP namun diunggah oleh Dinas Kominfo. Informasi non elektronik berupa papan informasi dan leaflet serta buku profil yang dipublikasikan di area pelayanan.
5	Konsultasi dan Pengaduan	Tersedia meja dan ruang konsultasi dan pengaduan khusus yang berada di depan ruang pelayanan. Konsultasi dan pengaduan menyatu pada Tugas Pokok Kasie Pengaduan DPMPTSP Kota Bima. Media pengaduan antara lain berupa: 1. Telp/Call Center : (0374) 43214 2. SMS/WA : 081239566679 3. website : <a href="http://pmpfsp.kotabima.go.id">pmpfsp.kotabima.go.id</a> 4. Media Sosial 5. Email : <a href="mailto:dpmptsp.kotabima@gmail.com">dpmptsp.kotabima@gmail.com</a>

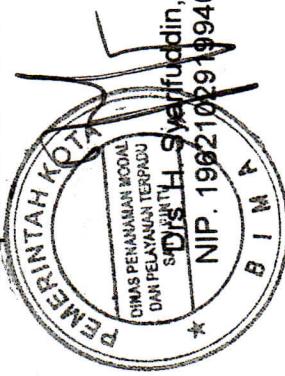
NO	KOMPONEN	KETERANGAN
6	Inovasi	Pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal berupa pengurangan, keringanan atau pembebasan pajak daerah, pemberian bantuan modal dan penyediaan data dan informasi. Pemberian insentif dimaksudkan untuk menarik para penanam modal di daerah. Pemberian insentif ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Bima, 05 September 2019

Kepala DPMPTSP Kota Bima

Tim Evaluator



  
Budi Priyono, S.E., M.M.  
NIP. 198702272018011001

Tim Evaluator