

MAL PELAYANAN PUBLIK



dpmptsp.samarindakota.go.id



DPMPTSP KOTA SAMARINDA



dpmptsp_smd



DPMPTSP SAMARINDA



PEMERINTAH
KOTA SAMARINDA



JL. BASUKI RAHMAT NO.76
KOMP. GEDUNG GRAHA TEPIAN



MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA SAMARINDA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan ridho Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Dokumen Laporan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2020.

Penyusunan dokumen ini berpedoman pada Undang-undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana sebagai Penyelenggara Mal Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda memiliki tugas dalam melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam laporan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Sejak ditunjuk sebagai salah satu penyelenggara Mal Pelayanan Publik pertama di Pulau Kalimantan, Pemerintah Kota Samarinda khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terus berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal. Hal ini agar tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan perizinan dan penanaman modal dapat tercapai serta dapat memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas kerjasamanya sehingga penyusunan Dokumen Laporan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2020 dapat diselesaikan dengan baik. Semoga dokumen ini dapat menjadi acuan dan bahan referensi untuk dokumen selanjutnya.

Samarinda, 19 Maret 2021
Penyelenggara Mal Pelayanan Publik,



Unduh **DOKUMEN ASLI** di <http://tte.samarindakota.go.id> dengan

#ID DOK : 8285-2021-16-60-100-26



UU ITE NO. 11 TAHUN 2018 PASAL 5 AYAT 1
INFORMASI ELEKTRONIK DAN/ATAU DOKUMEN ELEKTRONIK DAN/ATAU HASIL CETAKNYA MERUPAKAN ALAT BUKTI HUKUM YANG SAH
DOKUMEN INI TELAH DITANDATANGANI SECARA ELEKTRONIK MENGGUNAKAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK YANG DITERBITKAN OLEH BSRE



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Pendahuluan	1
a. Latar Belakang	1
b. Tujuan MPP.....	2
c. Manfaat MPP	2
Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik	4
a. Dasar Hukum	4
b. Penyelenggaraan MPP.....	4
c. Penyelenggaraan MPP Masa Pandemi	8
Penutup	13

LAPORAN PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

KOTA SAMARINDA

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018, Kota Samarinda ditunjuk sebagai salah satu kota penyelenggara Mal Pelayanan Publik bersama beberapa daerah seperti Kota Denpasar, Kota Padang, Kota Pekanbaru, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Banyumas, Kabupaten Bantul, Kabupaten Badung dan Kota Tangerang. Dimana Kota Samarinda merupakan kota pertama penyelenggara Mal Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur serta Mal Pelayanan Publik satu-satunya yang ada di Pulau Kalimantan.

Adapun pengelolaan Mal Pelayanan Publik ini diberikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017, bahwa Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta.

Namun, sejak pandemi covid-19 melanda dunia, segala aktifitas yang berhubungan dengan orang dan orang dibatasi. Hal ini agar penyebaran virus tidak semakin merajalela. Beberapa kegiatan bahkan sempat ditiadakan seperti layanan tatap muka pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta layanan tatap muka untuk semua loket yang ada di lingkungan Mal Pelayanan Publik. Untuk OPD yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Samarinda, penghentian kegiatan tatap muka berdasarkan pada Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kota Samarinda Nomor 360/003/300.07 tentang Fase Relaksasi Tahap Pertama Pengendalian Covid-19 di Kota Samarinda. Sedangkan untuk Instansi Vertikal yang bergabung, penghentian kegiatan tatap muka berdasarkan kebijakan atasan Instansi tersebut. Penghentian kegiatan ini berlangsung selama kurang lebih 2 minggu, hal ini dimaksudkan untuk mempersiapkan konsep layanan publik baru dalam kegiatan tatap muka yang akan berlangsung di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda.

4. Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

5. Akuntabilitas

Merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas kegiatan kepada masyarakat yang memiliki akses atas kepentingan publik.

6. Aksesibilitas

Kemudahan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal pelayanan publik.

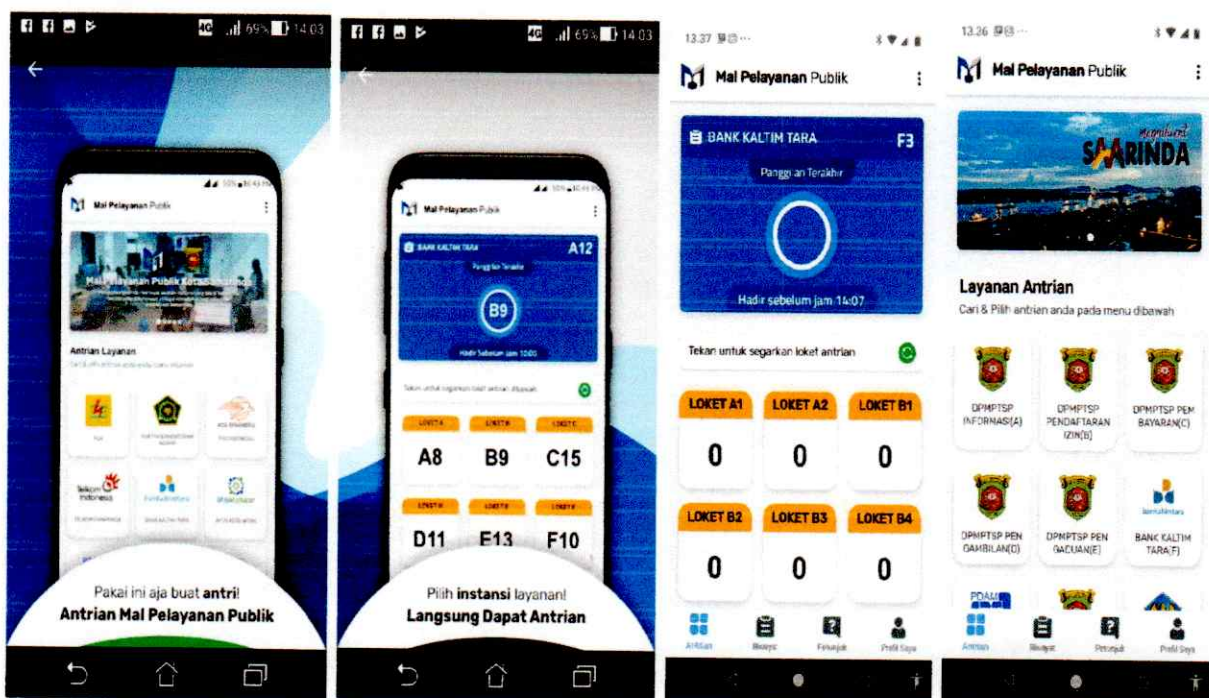
7. Kenyamanan

Dimana kenyamanan terkait dengan sarana dan prasarana dalam pelayanan publik, dimana hal tersebut bersifat individual dan holistik.

- Inovasi Pelayanan

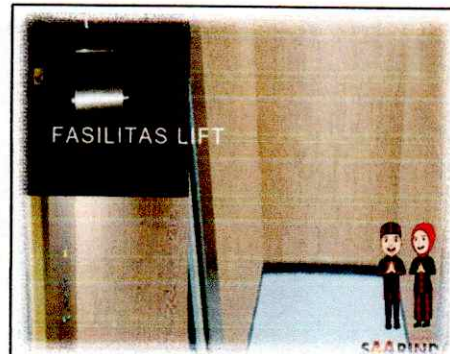
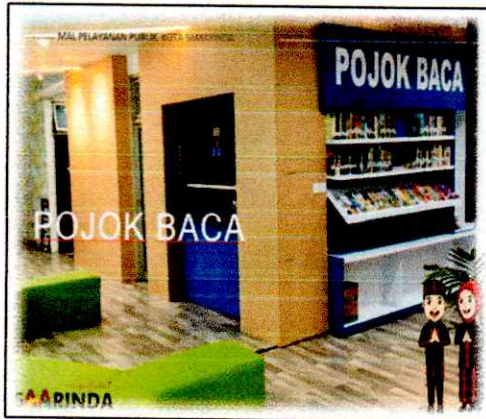
Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, yang dimaksud inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Motivasi untuk melakukan inovasi tidak harus pada kompetisi, melainkan bekerja dengan Standar pelayanan, SOP, SPM maka saat ini dilakukan pengembangan pola pelayanan publik dengan melakukan inovasi pelayanan.

Salah satu inovasi yang diselenggarakan adalah penerapan Sistem Perizinan Online (SIPO) dan Sistem Pengaduan Online.



- Sarana Prasarana Mal Pelayanan Publik

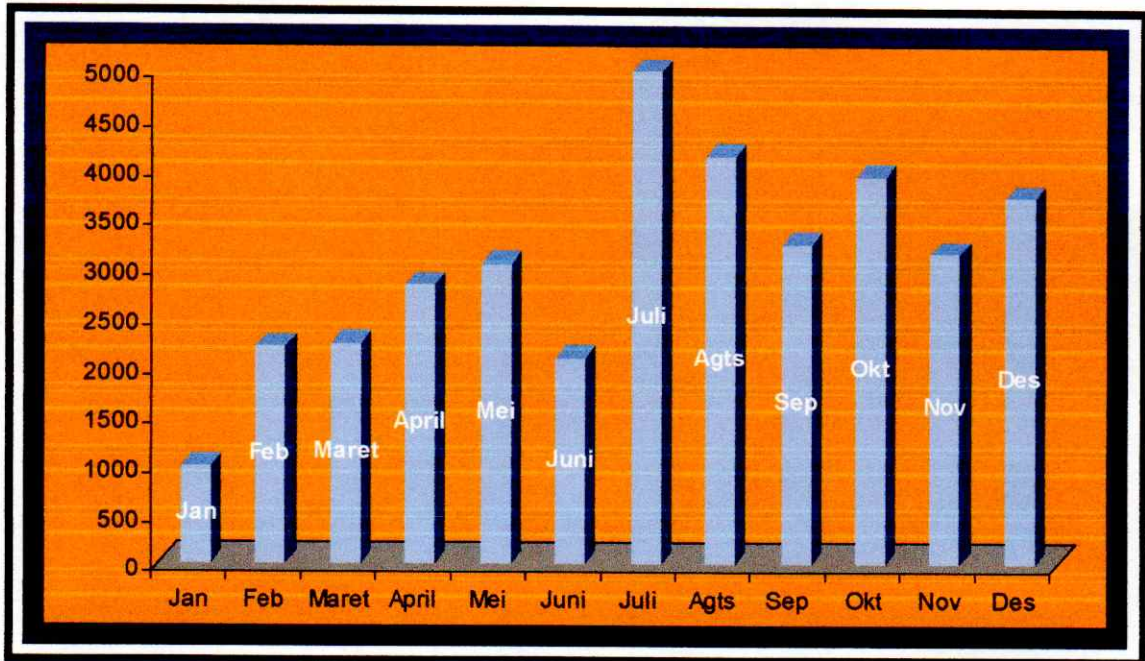
Untuk menunjang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik serta peningkatan kualitas layanan maka sarana dan prasarana harus diperbaiki. Berikut adalah sarana prasarana yang telah tersedia dalam Mal Pelayanan Publik yaitu :



- Rekapitulasi Data Mal Pelayanan Publik

Tujuan dari Rekapitulasi data adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik sehingga dapat terus ditingkatkan. Berikut disajikan data fluktuasi pelayanan online dan offline.

Grafik 1.1. Fluktuasi Permohonan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Tahun 2019



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa terjadi lonjakan permohonan pelayanan publik di bulan juli dan mengalami fluktuasi pada bulan berikutnya. Hal ini dikarenakan manajemen pelayanan publik yang dikelola di Mal Pelayanan Publik telah berjalan dengan baik. Dimana beberapa tim teknis dari OPD Pemerintah Kota Samarinda telah bergabung sesuai dengan Keputusan Walikota Samarinda Nomor 640-05/473/HK-KS/XII/2017. Sedangkan instansi lainnya juga telah aktif bergabung sehingga pelayanan publik dapat dilakukan hanya di satu tempat.

c. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Masa Pandemi

Sejak pandemi Covid-19 melanda dunia pada awal Maret tahun 2020 lalu, Indonesia termasuk negara yang terkena dampaknya. Dimana hampir seluruh wilayah di Indonesia mengalami keterpurukan di berbagai sektor. Hal ini disebabkan banyaknya larangan yang harus dilakukan agar pandemi ini tidak terus menyebar seperti dilarang melakukan kontak langsung antara satu orang dan orang lainnya hingga diterapkannya sistem PSBB (Pembatasan Skala Besar-Besaran) atau *Lockdown* di beberapa daerah di Indonesia.

Arahan tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Cakupan PSBB meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, fasilitas umum, kecuali supermarket, minimarket, pasar, toko, tempat penjualan obat-obatan dan peralatan medis, serta kebutuhan pokok, kegiatan sosial dan budaya, pelarangan kerumunan orang, pertemuan politik, olahraga, hiburan, akademik, dan budaya, moda transportasi moda pengecualian transportasi penumpang umum atau pribadi dengan memperhatikan jumlah penumpang dan menjaga jarak antar penumpang, kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan kecuali, kegiatan pertahanan dan keamanan untuk menegakkan kedaulatan Negara, keutuhan wilayah, dan melindungi bangsa dari ancaman gangguan, serta mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat.

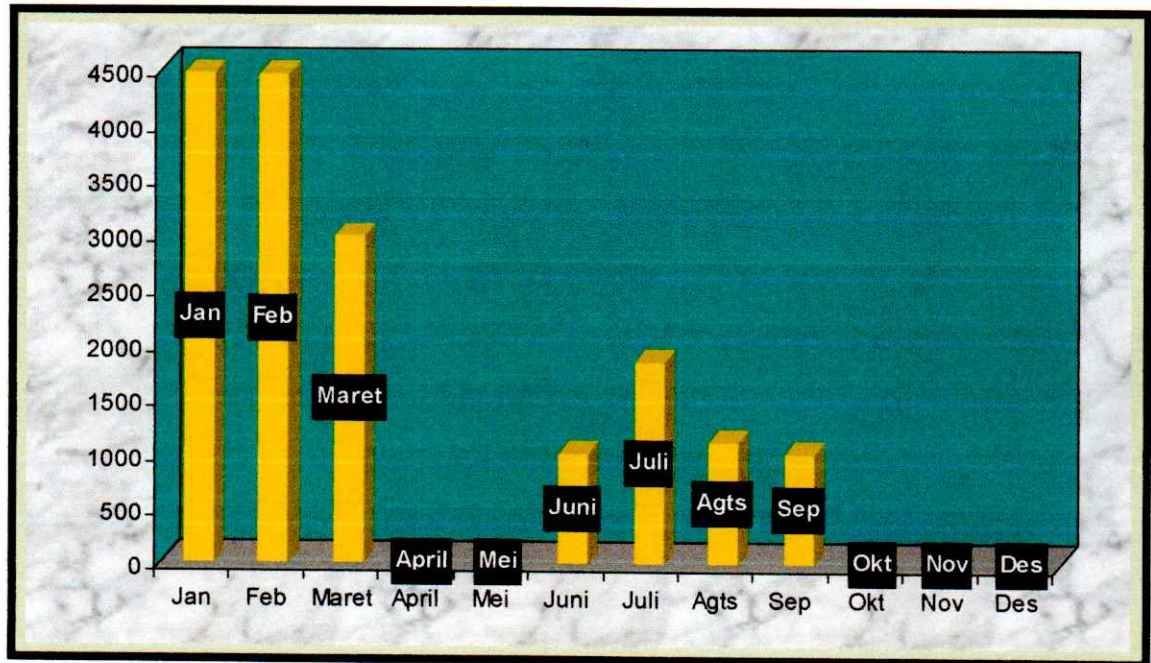
Terkait hal tersebut, maka sebagai garda depan pelayanan publik di Kota Samarinda, Mal Pelayanan Publik menerapkan protokol kesehatan Covid-19 agar pelayanan publik dapat terus berjalan dimana semua orang merasa terlindungi. Walaupun tidak semua OPD atau Instansi Vertikal yang membuka layanan tatap muka, namun sebagian loket yang buka tetap harus mengedepankan protokol kesehatan agar kegiatan tatap muka dapat berjalan efektif dan efisien.

Adapun langkah-langkah yang diambil dalam kegiatan tatap muka di era normal baru adalah sebagai berikut :

1. Membuat tempat cuci tangan permanen;
2. Mengukur suhu badan para pengguna layanan;
3. Memasang banner dan spanduk “wajib menggunakan masker”, memasang pengumuman “jaga jarak” serta;
4. Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan secara online.

Berikut disajikan SOP dan data Fluktuasi Permohonan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Tahun 2020.

Grafik 1.2. Fluktuasi Permohonan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Tahun 2020



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa untuk bulan Januari dan Februari tahun 2020, jumlah permohonan pelayanan publik masih stabil. Namun, bergerak turun pada bulan Maret dan merosot tajam atau tidak ada layanan sama sekali pada bulan April dan Mei. Hal ini dikarenakan pada bulan-bulan tersebut merupakan serangan pandemi tahap pertama dimana seluruh masyarakat dan pengguna layanan lebih banyak beraktifitas di dalam rumah sedangkan perkantoran khususnya layanan publik menerapkan WFH.

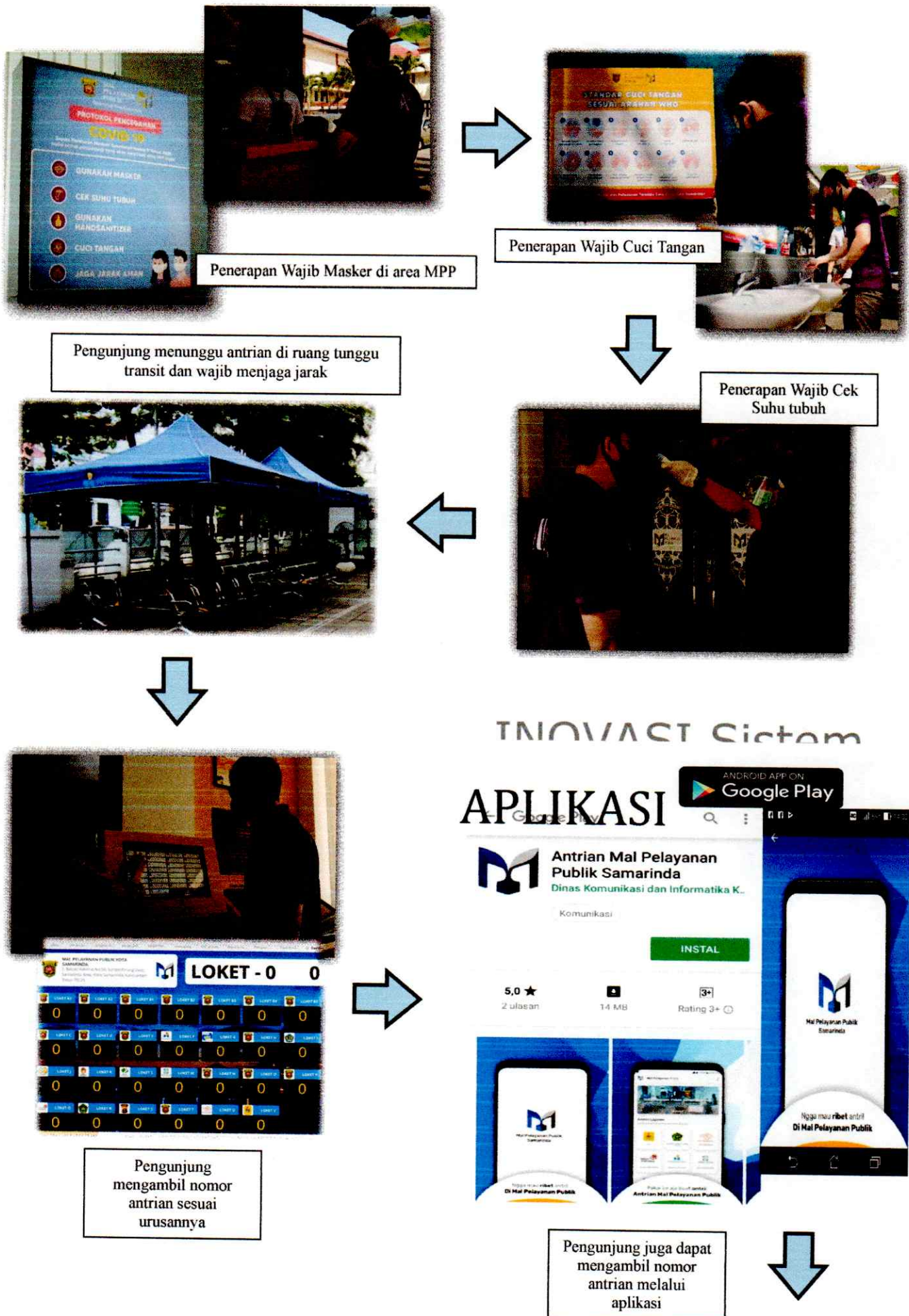
Selain itu, permohonan layanan di tahun 2020 mengalami jumlah penurunan permohonan layanan dibandingkan pada tahun 2019. Penurunan permohonan layanan tersebut terjadi sampai 97%. Pada akhir tahun, permohonan kembali merosot lagi. Namun, dengan diterapkannya fase relaksasi pada Mal Pelayanan Publik maka diharapkan kegiatan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien seperti sedia kala.

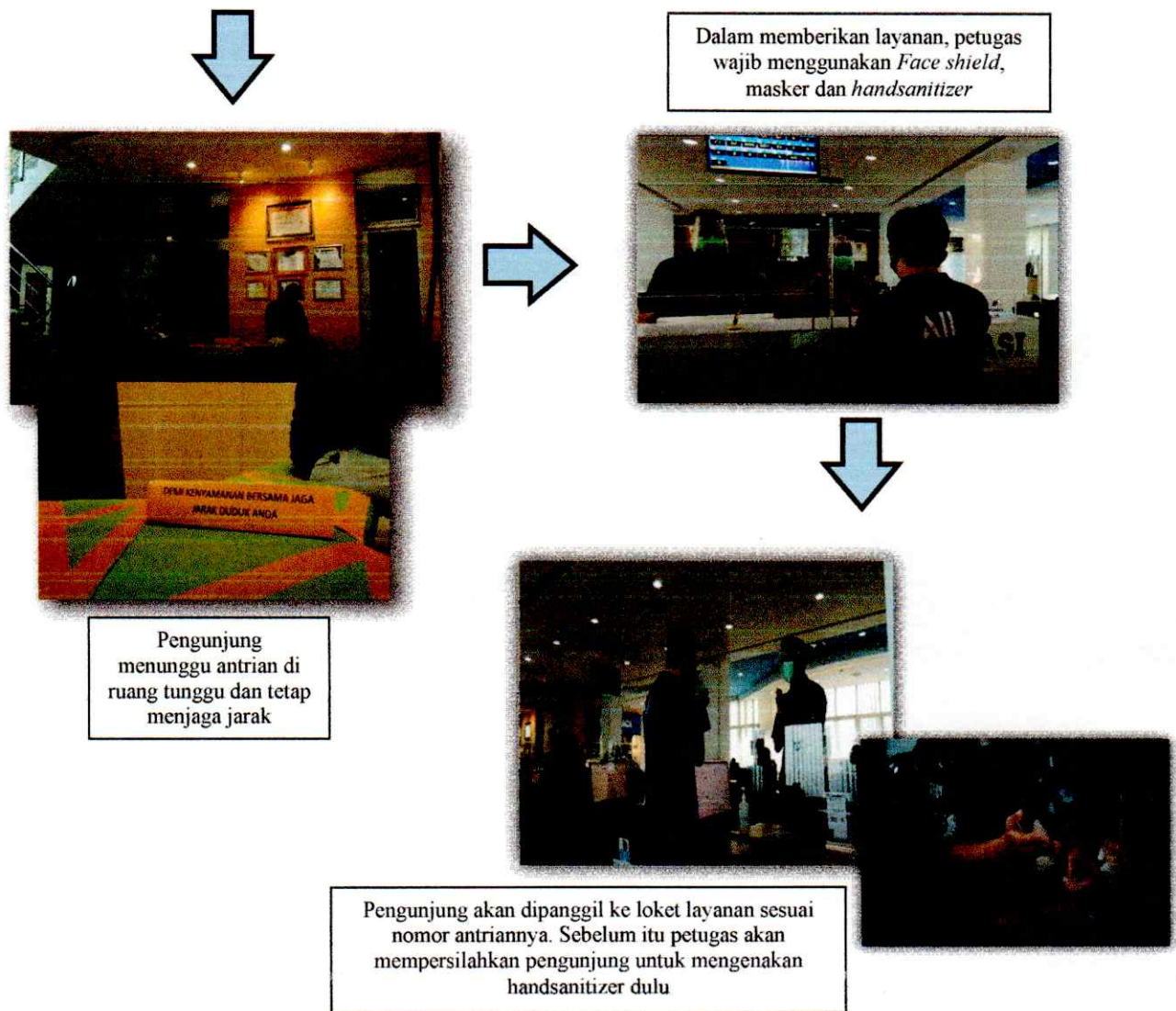
SOP RELAKSASI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SAMARINDA

No	Uraian Prosedur	Pemohon	Pramu Tamu	Nomor Antrian	Customer Service	Fron Office OPD	OPD yang menerbitkan izin	Persyaratan / Kelengkapan	WAKTU	Output
1.	Pemohon mencari Informasi permohonan Perizinan / Non perizinan								10 menit	Informasi Layanan
2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pramutamu menanyakan maksud dan tujuan pemohon sebelum masuk ke Mal Pelayanan Publik. 2. Pramutamu Melakukan Scan Suhu tubuh Pemohon 3. Pemohon Wajib Memakai Masker 4. Pemohon Mencuci Tangan / Hand Sanitaizer 5. Pemohon Menjaga Jarak min 1 (satu) meter 							<ol style="list-style-type: none"> 1. Memakai Masker 2. Cuci Tangan 3. Hand Sanitaizer 4. Pemeriksaan Suhu Tubuh. 5. Ruang tunggu didalam dan diluar 6. Wastafel 7. Kipas angin air (uap) 8. Tenda 2 (dua) unit 9. Thermometer digital 	10 menit	Stander Fase Relaksasi Tahap Pertama Pengendalian COVID-19 di Kota Samarinda
3.	Pemohon Mengambil Nomor Antrian sesuai dengan Izin / Non perizinan yang dimaksud (sesuai dengan OPD yang menerbitkan)							<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian 2. Duduk dengan jarak min 1(satu) meter 3. Dalam ruangan maksimal 20 orang (pemohon) 	2 menit	Nomor Antrian
4.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Costumer memberi salam dan informasi awal secara lisan maupun melalui media elektronik kepada pemohon mengenai jenis dan layanan perizinan / non perizinan. 2. Costumer Memberikan form / formulir perizinan / non perizinan kepada pemohon untuk diisi dan melengkapi dokumen persyatan. 							Formulir dan persyaratan per jenis Perizinan dan Non Perizinan	20 menit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi 2. Memberikan Formulir
5.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office OPD menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen , apabila sesuai dan dinyatakan lengkap, petugas memberikan bukti pendaftaran. 2. Apabila berkas pemohon belum sesuai dengan izin yang dimohonkan , berkas 							<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Pemohon 2. Kartu Kendalai / Tanda Terima Berkas 	30 - 60 menit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Checklist kelengkapan dokumen dan penyerahkan tanda terima berkas lengkap

	dikembalikan ke pemohon untuk melengkapi kekurangannya.									
6.	Proses Penerbitan Izin berdasarkan SOP dan SP OPD yang bergabung di MPP							SOP dan SP OPD Terkait		Dokumen Pemohon dan Proses Penerbitan Izin
7.	Pemohon Mengambil Izin yang terbit									Sk / Izin Terbit

Penerapan Fase Relaksasi pada Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda





Dalam menghadapi tatanan normal baru, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda telah berusaha maksimal agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan serta tetap mengedepankan protokol kesehatan. Upaya-upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan dan mengembangkan Sistem Perizinan Online (SIPO), agar masyarakat dapat mengurus perizinan meskipun tidak melakukan tatap muka di Mal Pelayanan Publik;
2. Menetapkan area wajib masker, penggunaan hand sanitizer serta jaga jarak untuk pelayanan tatap muka baik petugas pelayanan maupun pengguna layanan;
3. Meningkatkan sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik seperti penambahan penyekat area pada loket pelayanan, membuat tempat cuci tangan di area pintu masuk serta mempublikasikan informasi protokol Covid-19 baik secara manual maupun daring.