

**LAPORAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TEREPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAMUJU TAHUN 2024**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat..

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat.. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor: 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II TINDAK LANJUT

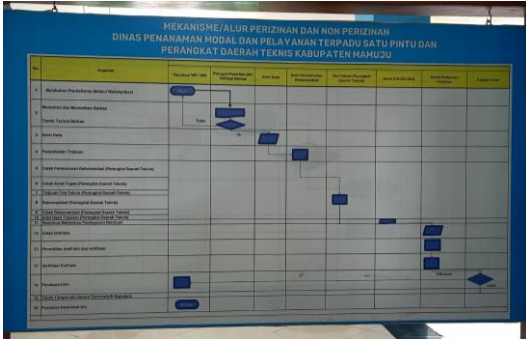
Adapun unsur Perbaikan Layanan Publik yang mendapat Rekomendasi Perbaikan dan perlu mendapat perhatian dan ditindaklanjuti tersedia pada Tabel Laporan Tindak Lanjut Perbaikan Layanan Publik :



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra)
www.dpmpmsp.mamujukab.go.id

TABEL LAPORAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK

NO	REKOMENDASI PERBAIKAN DAN RENCANA AKSI	CAPAIAN RENCANA AKSI	TINDAK LANJUT	BUKUNG DUKUNG
1	EJELASAN INFORMASI TENTANG SOP	1. Adanya Kejelasan Informasi tentang SOP yang dilakukan melalui Media, baik secara Elektronik maupun melalui Spanduk di tempat Pelayanan.	- Menjalankan SOP terkait tugas layanan yang mudah dipahami dan diikuti oleh Pengguna Layanan, baik pada media elektronik maupun pada media cetak spanduk dan exbanner. - SOP Telah dipublikasikan dan ditempel di ruang tunggu	
2	TINGKAT KETERBUKAAN PROSES PENYELENGGARAAN PUBLIK, TRANSPARANSI PERATURAN DAN PROSEDUR PELAYANAN	1. Mengedepankan Transparansi dengan memasang segala bentuk Informasi baik melalui media online maupun informasi berupa spanduk dan exbanner pada loket pelayanan.	- Menyediakan media informasi dan pengaduan masyarakat yang mudah diakses dan dipahami secara tepat dan jelas sesuai dengan peraturan yang berlaku.	



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra)
www.dpmpmsp.mamujukab.go.id

TABEL LAPORAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK

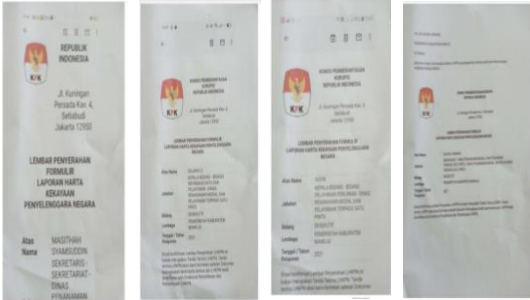
NO	REKOMENDASI PERBAIKAN DAN RENCANA AKSI	CAPAIAN RENCANA AKSI	TINDAK LANJUT	BUKTI DUKUNG
3	UPAYA PENCEGAHAN KORUPSI DINILAI MASIH KURANG DAN PERLU INTERVENSI	- Menempatkan Petugas Layanan Pegawai yang berintegritas Tinggi. yang tidak menerima segala bentuk gratifikasi. Jujur, bertanggung jawab dan disiplin. -	- Menerapkan system Pengendalian dan nilai-nilai integritas, memberikan sanksi yang tegas bila ada petugas yang melakukan praktik suap. - Aktif dalam LHKPN/LHKASN	
4	SOSIALISAI ANTI KORUPSI	- Menyediakan media informasi dan Pengaduan masyarakat terkait adanya pelaporan Tindak Pidana Antikorupsi.	- Memperbaiki system dan memantau pengaduan masyarakat. - Memberikan Sosialisasi berkelanjutan dalam pencegahan korupsi dari pimpinan tertinggi organisasi dan pemerintah setempat.	



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra)
www.dpmpmsp.mamujukab.go.id

TABEL LAPORAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK

NO	REKOMENDASI PERBAIKAN DAN RENCANA AKSI	CAPAIAN RENCANA AKSI	TINDAK LANJUT	BUKTI DUKUNG
5	INTEGRITAS DALAM PELAKSANAAN TUGAS (Penggunaan Fasilitas kantor untuk kepentingan pribadi)	- Tidak melakukan tindakan yang tidak sesuai aturan. - Menghindari konflik kepentingan	- Menghapus kebiasaan penggunaan fasilitas kantor untuk urusan pribadi demi menunjang disiplin kerja. - Menjunjung tinggi integritas, Loyalitas, dan berkeadilan serta membangun penguatan tim dan organisasi.	

Mamuju, 25 Juli 2024
Kepala Dinas

Hj. HASNAWATY SYAM, SE, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda IV/c
Nip : 19680928 200604 2 002