



**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN KUNJUNGAN KERJA SPESIFIK TERKAIT
EVALUASI PELAYANAN PUBLIK
KOMISI II DPR RI DI KABUPATEN TANGERANG SELATAN
PROVINSI BANTEN**

**MASA PERSIDANGAN II TAHUN SIDANG 2022-2023
TANGGAL 06 DESEMBER 2022**

I. Pengantar Ketua Tim Kunspek

Secara konsep, pelayanan publik telah dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa Negara harus selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena pelayanan merupakan hak bagi masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah atau birokrat sebagai penyelenggara negara dalam berbagai sektor pelayanan. Ekspektasi yang kemudian berkembang di masyarakat adalah pemerintah atau birokrat harus mampu menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, yaitu terkait prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya, ketepatan birokrat dalam menjawab apa yang dibutuhkan masyarakat, anti diskriminatif, tidak adanya antrian pelayanan yang panjang, dan adanya kejelasan mekanisme komplain dalam mengajukan keluhan masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik, dan sudah menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dalam rangka menjawab tantangan global. Pola kerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus mampu beradaptasi dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Untuk itu instansi pemerintah dituntut untuk segera melakukan reformasi digital dengan membangun jaringan yang terkoneksi dan terintegrasi.

Pandemi covid-19 yang berlangsung sejak awal tahun 2020 hingga saat ini mengharuskan pemerintah beradaptasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menerapkan protokol kesehatan pencegahan covid-19 serta meminimalisir pertemuan tatap muka. Penerapan e-government dengan memanfaatkan teknologi secara optimal menjadi salah satu cara untuk memastikan masyarakat tetap mendapatkan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik secara efisien dan transparan. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah harus mampu membangun sistem yang terintegrasi secara digital dan adaptif terhadap perubahan, terutama di era globalisasi saat ini yang mengedepankan prinsip keterbukaan (open government).

Guna menyikapi hal tersebut, pemerintah tentu saja harus melakukan berbagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Beberapa upaya yang perlu dilakukan antara lain adalah dengan peningkatan kualitas SDM aparatur, peningkatan fasilitas penunjang, penilaian kepuasan terhadap layanan, serta menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung

terpenuhinya kualitas pelayanan sesuai dengan prinsip, standar, serta azas pelayanan publik.

II. Hasil Kunjungan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kependudukan, pendidikan, kesehatan, izin berusaha dan lainnya. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Kebijakan yang telah ditempuh oleh Kota Tangerang Selatan (DPMPTSP) dalam mengimplementasikan Undang-Undang 25 Tahun 2009 adalah:

1. Perwal Nomor 35 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online.
2. Perwal Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
3. Perwal Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Wewenang
4. Perwal 50 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja DPMPTSP
5. Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 188.4/Kep. 85-Rembang/2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada DPMPTSP
6. Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor: 188.4/Kep.43-Rembang/2022 Tentang Petugas Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP.
7. Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor: 188.4/Kep. 45-Rembang/2022 Tentang Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi dilingkungan DPMPTSP
8. Kepala DPMPTSP Nomor: 188.4/Kep. 44-Rembang/2022 Tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Pada DPMPTSP.

Dalam Kunspek Pemerintahan Desa di Kabupaten Kot Tangerang Selatan dihadiri:

NO	NO Anggota	NAMA	KETERANGAN
1	A-263	Komaruddin Watubun, S.H, M.H	Anggota/F-PDIP
2	A-195	H. Heru Sudjatmoko	Anggota/F-PDIP
3	A-183	Riyanta	Anggota/F-PDIP
4	A-246	H.M. Rifqinizami Karsayuda, S.H, M.H	Anggota/F-PDIP
5	A-248	Hj. Aida Muslimah	Anggota/F-PDIP
6	A-310	Agung Widyantoro	Anggota/F-PG
7	A-336	H. Hasnuryadi Sulaiman, M.A.B	Anggota/F-PG

8	A-321	Dra. Hj. Haeny Relawati, R.W., M.Si	Anggota/ F-PG
9	A-126	Drs. Difriadi	Anggota/ F-Gerindra
10	A-105	Andika Pandu Puragabaya, S.Psi., M.Si, M.Sc	Anggota/F-Gerindra
11	A-391	Prof. Dr. Awang Faorek Ishak, M.M	Anggota/F-P Nasdem
12	A-030	H. Sukamto	Anggota/F-PKB
13	A-541	H. Mohammad Muraz, M.M	Anggota/F-P Demokrat
14	A-534	H. Zulkifli Anwar	Anggota/F-P Demokrat
15	A-428	Teddy Setiadi, S.I.Kom	Anggota/F-P PKS
16	A-520	Paulus Ubruangge	Anggota/F-PAN

1. Paparan Wakil Walikota Tangerang Selatan

Berikut kami akan menyampaikan pemaparan beberapa hal diantaranya:

A. Pelayanan Publik yang tercakup dalam Mall Pelayanan Publik (MPP)

Bidang yang tercakup dalam MPP Kota Tangerang Selatan adalah:

- 1) Bidang Administrasi (DPMPTSP, Disdukcapil, Bapenda, BNP Tangsel, Imigrasi Tangerang)
- 2) Bidang Keamanan (Polres Tangsel, BNN Tangsel)
- 3) Bidang Agama (Kemenag Tangsel)
- 4) Bidang Hukum (Kejaksaan Negeri Tangsel, Pengadilan Tinggi Tangerang, Pengadilan Agama)
- 5) Bidang Kesehatan (BPJS Ketenagakerjaan)
- 6) Bidang Ekonomi (Bank Bjb, PT PITS, PT. POS, PT. PLN)

B. Penerapan e-government

Dalam Pelayanan Perizinan Kota Tangerang Selatan telah menggunakan layanan perizinan secara online melalui Web simponie.tangerangselatankota.go.id, sehingga masyarakat dapat mengajukan perizinan tidak harus datang ke kantor DPMPTSP yang pada akhirnya mengurangi tatap langsung dengan petugas untuk mencegah praktek pencaloan.

Sistem perizinan secara online dapat memangkas birokrasi sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien hal ini dikarenakan pemohon/masyarakat tidak perlu datang ke kantor DPMPTSP (Dapat Menghemat Waktu dan biaya transportasi), Proses Perizinan dapat dilacak/ditracking sehingga masyarakat bisa memantau proses pelayanan perizinan, serta terintegrasi dengan unit kerja lain sehingga dapat diselesaikan dengan cepat.

C. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten

Ketersediaan SDM DPMPTSP adalah 60 Pegawai PNS, 117 Non PNS, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta menghemat waktu dan biaya DPMPTSP telah melakukan

peningkatan pegawai melalui Diklat, Penegakan Disiplin Pegawai, Serta peningkatan Kemampuan petugas pelayanan.

D. Inovasi Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan Pelayanan yang lebih baik berkualitas serta prosedur yang tepat DPMPTSP telah melakukan beberapa Inovasi diantaranya:



E. Layanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus

Khusus bagi kaum disabilitas tuna netra DPMPTSP telah membuat inovasi berupa Buku layanan informasi berupa Buku Braille.



F. Antisipasi terhadap praktik pungutan liar dalam Pelayanan Publik

Untuk menghindari praktik pungutan liar (Pungli) dan diskriminasi DPMPTSP telah melakukan antisipasi dengan membuat system perizinan secara online (Simponie), Simponie merupakan aplikasi berbasis Web yang digunakan untuk membantu masyarakat dan Pemerintah Daerah dalam membrikan kemudahan akses terhadap perizinan dari Proses Pedaftaran, Verifikasi, akseptasi, Hingga Tanda tangang dapat dilakukan secara Online. Simponie juga memiliki beberapa fitur yang menunjang dalam pelayanan perizinan secara online serta pengarsipan secara digital. Memiliki SMS Gateway yang dapat memberikan kepastian waktu kepada Masyarakat. Produk perizinan yang sudah disertai QR Code dan berbasis sertifikat digital dapat memberikan jaminan keaslian produk serta proses perizinan sah dimata Hukum Undang-Undang ITE.



G. sanksi terhadap pelanggaran perilaku pelaksana pelayanan public

DPMPTSP dalam Penerapan sanksi terhadap pelanggar pelaksana pelayanan publik telah diatur dalam Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor : 188.4/Kep. 45-Rembang/2022 Tentang Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi dilingkungan DPMPTSP



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Raya Serpong KM. 12 Serpong-Kota Tangerang Selatan
Web : www.dpmpstp.tangerangselatankota.go.id – E-mail : dpmpstp@tangerangselatankota.go.id
Telp/Fax : 021-5350120

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TANGERANG SELATAN**

Nomor : 188.4/Kep-45-Rembang/2022

**TENTANG
PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI DILINGKUNGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TANGERANG SELATAN**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TANGERANG SELATAN**

Menimbang : a. bahwa untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan di lingkungan SKPD Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bersifat Administrasi Perkantoran, dipandang perlu

DPMPTSP dalam juga telah membuat regulasi Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayan di DPMPTSP melalui Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor: 188.4/Kep. 44-Rembang/2022 Tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Pada DPMPTSP.



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jalan Raya Serpong Km.16, Cilenggang Serpong - Kota Tangerang Selatan
Email : dpmpstp.tangerangselatankota@gmail.com
Website : <https://simponie.tangerangselatankota.go.id>
Telepon: (021) 53150119, 53150117, 55698116, 55698825, 55698978

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TANGERANG SELATAN
NOMOR: 188.4/Kep.44-Rembang/2022**

**TENTANG
KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAYANAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TANGERANG SELATAN**

MENIMBANG : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 49 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu wajib diterapkan etika pelayanan;
b. bahwa dalam Penyelenggaraan Pelayanan pada Dinas

H. Hambatan yang dihadapi

Sejauh ini kebutuhan regulasi, teknis operasional, maupun kesiapan SDM dalam memenuhi standar pelayanan kepada masyarakat melalui fungsi Mal Pelayanan Publik telah terpenuhi dengan baik.

Koordinasi dengan instansi penyedia layanan di MPP terus ditingkatkan supaya hambatan yang terjadi dalam memberikan layanan publik dapat teratasi dengan baik.

I. Penerapan pelayanan publik dan perizinan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

Walikota telah menetapkan Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2021 terkait pendelegasian wewenang perizinan berusaha dan non berusaha kepada Kepala DPMPTSP. Sejak sistem OSS dapat digunakan, DPMPTSP dengan dinas teknis sesuai sektor perizinan telah memproses penerbitan perizinan berusaha baik itu NIB, sertifikat, dan izin, maupun persyaratan dasar perizinan berusaha (KKPR, persetujuan lingkungan, PBG dan SLF) melalui sistem perizinan yang dibangun oleh kementerian teknis. Kepala DPMPTSP sebagai pengelola Hak Akses OSS telah memberikan Hak Akses Turunan kepada petugas yang ditunjuk dari dinas teknis untuk menyelenggarakan perizinan berusaha sesuai amanat UU Cipta Kerja dan peraturan pelaksanaannya.

J. Pengaduan Masyarakat melalui Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten

Ombudsman Banten telah melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap kinerja DPMPTSP berupa pembinaan/penilaian secara berkala dalam rangka upaya pencegahan mal administrasi dan memastikan pemenuhan hak-hak kaum rentan dalam mengurus perizinan di DPMPTSP.

Hingga saat ini ada satu berkas yang dilaporkan masyarakat.



2. Pertanyaan Anggota

1) Drs. Difriadi

- Apakah ada pelayanan public yang masih manual untuk mencover masyarakat yang belum melek teknologi?
- Bagaimana sosialisasi tentang pelayanan public kepada masyarakat oleh Pemkot Tangsel

2) *H. Sukanto*

- Apa tindakan Pemkot Tangerang selatan terhadap Keterlambatan pembayaran BPJS oleh masyarakat dan bagaimana langkah penyelesaiannya?
- Apakah ada kesulitan yang dihadapi dalam pelayanan public oleh Pemkot Tangsel, baik dari sisi regulasi maupun dari sisi penerapannya

3) *Riyanta*

- Apa Kesulitan yang dihadapi Pemkot Tangsel dalam melakukan pelayanan publik
- Bagaimana peran Ombudsman Perwakilan Banten dalam mengawasi pelayanan publik di Tangerang Selatan

4) *Teddy Setiadi, S.I. Kom*

- Bagaimana ketersediaan blanko KTP) bagaimana di Tangsel
- Bagaimana Implementasi UU Ciptaker di Tangsel
- Apakah ada program Insentif untuk Ketua RT, Posyandu dan garda depan petugas pelayanan publik?

3. Jawaban

Wakil Walikota

- Saat ini masih ada pendampingan secara manual di kelurahan dan kecamatan bagi masyarakat yang belum melek teknologi
- Survey kepuasan public setiap 6 bulan terakhir untuk pelayanan publik sangat memuaskan
- Transportasi di Tangsel berwujud pembangunan MRT sebagai kelanjutan dari Lebak bulus (masih tahap pembicaraan)
- Program Kesehatan, 95 pesen BPJS sudah dibayarkan
- Pelayanan mobil sehat (perawat puskesmas datang kerumah warga)
- Insentif untuk RT, RW dan Nakes, sebesar Rp 500 perbulan
- Saat ini Pemkot Tangsel kekurangan blanko KTP-el, informasi yang diterima dari Kemendagri, blanko KTP el akan tersedia pada tanggal 15 Januari 2023

III. Penutup

Dengan demikian Laporan Kunjungan Kerja Spesifik yang dapat kami sampaikan. Seluruh masukan maupun permasalahan yang disampaikan kepada Komisi II DPR RI akan menjadi catatan yang akan disampaikan kepada mitra-mitra terkait dalam rapat-rapat yang akan diadakan oleh Komisi II DPR RI. Selain itu segala permasalahan maupun usulan dapat disampaikan secara tertulis sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari laporan ini. Kepada

segenap pihak yang telah membantu terselenggaranya Kunjungan Kerja Spesifik ini, kami ucapkan terima kasih.

**KOMISI II DPR RI
KETUA TIM KUNSPEK**