

## Kata Pengantar

Dengan segala kerendahan hati kami menyajikan Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung Tahun 2019. Laporan ini menyajikan kinerja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019 yang mencakup hasil-hasil yang telah dicapai, analisis pencapaian tujuan dan sasaran strategis, serta kemajuan pencapaian tujuan dan sasaran strategis dalam rangka mencapai target Rencana Strategis DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2018-2023.

Pada Tahun 2019 yang merupakan tahun kedua periode Rencana Strategis, kami melaporkan pengukuran kinerja atas 4 indikator kinerja yang dapat diukur kinerjanya. Hasil pengukuran kinerja tersebut menunjukkan DPMPTSP Kota Bandung telah mencapai 100% target kinerja yang ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja Tahun 2019 sesuai dengan target dalam Rencana Strategis. Ke depan, kami akan melakukan berbagai perbaikan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya para pemohon izin dan pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam urusan penanaman modal.

Kami telah melakukan inovasi dan perbaikan dalam menarik minat investor untuk berinvestasi di Kota Bandung dan perbaikan proses pelayanan perijinan agar pelayanan perijinan mengalami penyempurnaan secara berkelanjutan. Kami akan melanjutkan inovasi dan perbaikan yang telah kami lakukan dalam rangka pencapaian kinerja DPMPTSP Kota Bandung sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis 2018-2023.

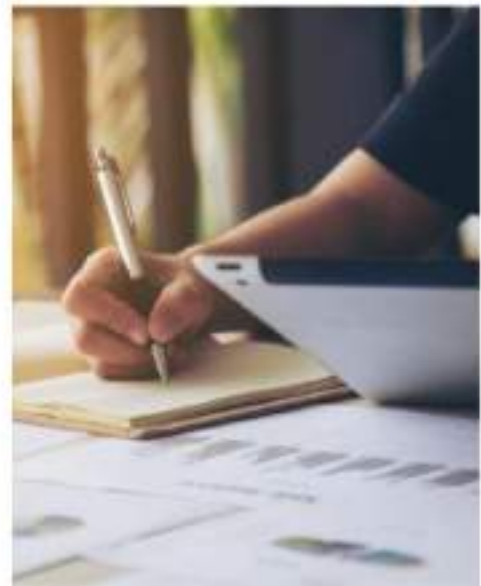
Kami akan terus memantau pencapaian kinerja DPMPTSP Kota Bandung. Hanya dengan memantau pencapaian kinerja kami dapat mengetahui kemampuan kami dalam mencapai tujuan dan sasaran strategis, dan meyakinkan pencapaian tujuan dan sasaran strategis yang efektif dan efisien.

Bandung, Januari 2020





Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2019 ini disusun dengan tujuan memberikan informasi kinerja kepada Wali Kota Bandung dan berbagai pihak yang berkepentingan atas kinerja yang telah dicapai dan sebagai bagian dari upaya perbaikan berkesinambungan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk meningkatkan kinerja



Laporan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2019 disusun melalui pengukuran data kinerja sesuai dengan indikator kinerja yang ditetapkan. Capaian kinerja diukur dengan membandingkan hasil pengukuran kinerja dengan target kinerja yang diperjanjikan dalam dokumen Perjanjian Kinerja Tahun 2019.



Pada Tahun 2019 setelah dilakukan Review bersama Bagian ORPAD dan tim reviu RENSTRA DPMPTSP, ditetapkan 2 sasaran strategis dan 4 indikator kinerja yang harus dicapai.

Dari 4 indikator kinerja yang dapat diukur kinerjanya secara utuh, sebanyak 4 indikator kinerja (100%) telah mencapai bahkan melampaui target. Empat indikator yang sudah mencapai target diantaranya adalah Indikator Nilai Investasi dan indikator rata-rata waktu respon pengaduan, Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rata-Rata waktu layanan izin. Dalam rangka menerapkan pelaksanaan OSS (online single submission) sesuai amanat peraturan perundang-undangan maka dilakukan integrasi sistem GAMPIL dengan MANTRA (aplikasi dari Kemenkominfo). Selama proses pengintegrasian sistem, pelayanan perizinan yang diwajibkan melalui OSS untuk sementara ditutup terlebih dahulu. Penutupan pelayanan tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan belasan ribu berkas pada sistem pelayanan perizinan online. Guna menghadapi hambatan tersebut DPMPTSP melakukan upaya-upaya sebagai berikut :

1. Optimalisasi percepatan pelayanan untuk memverifikasi berkas-berkas yang sudah masuk ke sistem;
2. Melaksanakan BIMTEK (Bimbingan Teknis) kaitan pemahaman layanan secara online melalui sistem OSS;
3. Mengundang narasumber dari Kementerian terkait untuk mensosialisasikan pelayanan OSS.

Guna mewujudkan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Strategis sesuai Rencana Strategi DPMPTSP, akan dilakukan berbagai upaya yang berkelanjutan, antara lain :

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur guna menunjang keberhasilan pelaksanaan keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu, diantaranya dengan melakukan pelatihan penanganan pelayanan perizinan dengan diberlakukannya *Online Single Submission (OSS)* kepada pegawai dilingkungan DPMPTSP Kota Bandung;
2. Penataan kembali sistem aplikasi dan data base penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu, diantaranya dengan melakukan up grade system aplikasi;

3. Perbaikan sistem pengendalian internal pelayanan perizinan, dengan melakukan penyempurnaan peraturan internal tentang SOP, ISO, serta menjaga kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang telah sesuai dengan standar Ombudsman RI (ORI) di lingkungan DPMPTSP Kota Bandung;
4. Peningkatan intensitas koordinasi dan konsultasi baik secara horizontal maupun vertikal;



5. Peningkatan fungsi-fungsi staf sebagai dukungan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi meliputi pengelolaan sumber daya aparatur, keuangan, prasarana, sarana dan pengelolaan aset Dinas, diantaranya dengan melakukan cascading dari mulai eselon 2 sampai eselon 4 dan dilanjutkan dengan pertanggung jawaban kinerja ke pelaksana dengan membuat Indikator Kinerja Individu (IKI).

Sebagai langkah nyata dari upaya perbaikan berkelanjutan tersebut, DPMPTSP merespon setiap pengaduan dalam waktu kurang dari tiga jam dan penyelesaian izin lebih cepat dari SOP yang ditetapkan dimana berkas izin selesai dalam waktu rata-rata 5 sampai 6 hari (khusus izin yang tidak menggunakan persyaratan teknis dari OPD teknis). Selain itu juga DPMPTSP konsisten bekerjasama dengan PT Pos Indonesia dalam pengiriman berkas izin yang telah selesai.





# Daftar Isi

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	v
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1	Gambaran Umum DPMPTSP Kota Bandung I-1
1.1.1.	Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi I-1
1.1.2.	Fungsi I-1
1.1.3.	Struktur Organisasi I-2
1.2	Isu-isu Strategis Organisasi I-4
1.3	Sistematika Laporan Kinerja I-5
1.4	Landasan Hukum I-6
<b>BAB II</b>	<b>PERENCANAAN KINERJA</b>
2.1	Rencana Strategis II-9
<b>BAB III</b>	<b>AKUNTABILITAS KINERJA</b>
3.1	Capaian Indikator Kinerja Utama III-17
3.2	Pengukuran, Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja III-18
3.3	Akuntabilitas Keuangan III-54
3.4	Prestasi III-45
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b>
	IV-58



## 1.1. GAMBARAN UMUM DPMPTSP KOTA BANDUNG

### 1.1.1. TUGAS POKOK, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.

### 1.1.2. FUNGSI



Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ;
- b. Pelaksanaan kebijakan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya;

### **1.1.3. STRUKTUR ORGANISASI**

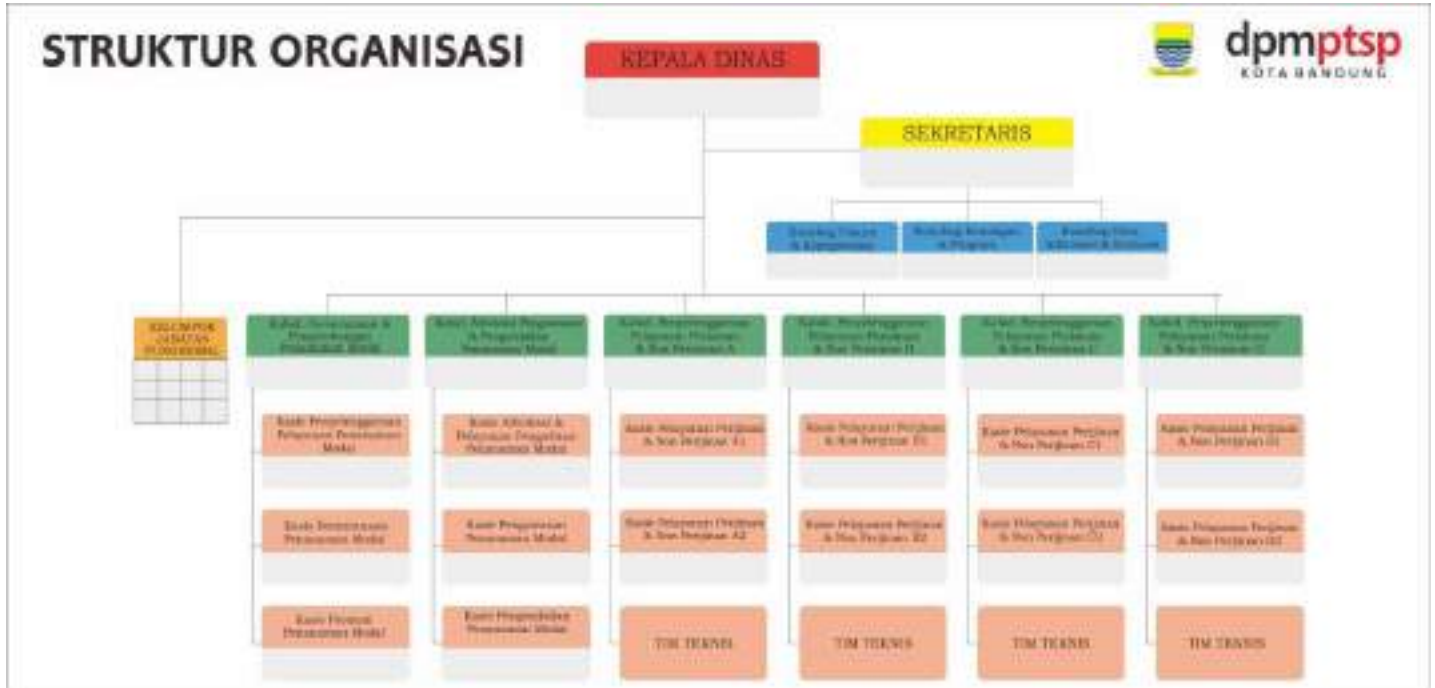
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri atas :

- a) Kepala Dinas;
- b) Sekretariat, membawahkan :
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  - b. Sub Bagian Keuangan dan Program;
  - c. Sub Bagian Data, Informasi dan Evaluasi.
- c) Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal, membawahkan:
  1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal;
  2. Seksi Promosi Penanaman Modal;
  3. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Penanaman Modal

- d) Bidang Advokasi, Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal, membawahkan:
  - 1. Seksi Advokasi dan Pelayanan Pengaduan Penanaman Modal;
  - 2. Seksi Pengawasan Penanaman Modal;
  - 3. Seksi Pengendalian Penanaman Modal.
- e) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A, membawahkan:
  - 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A1;
  - 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A2.
- f) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B, membawahkan:
  - 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B1;
  - 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B2.
- g) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C, membawahkan:
  - 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C1;
  - 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C2.
- h) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D, membawahkan:
  - 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D1;
  - 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D2.
- i) UPT; dan
- j) Jabatan Pelaksana dan Kelompok Jabatan Fungsional.



**STRUKTUR ORGANISASI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KOTA BANDUNG**



**1.2. ISU-ISU STRATEGIS ORGANISASI**

Penentuan Visi dan Misi suatu organisasi sangat ditentukan oleh identifikasi isu-isu strategis. Isu strategis merupakan isu yang menjadi masalah bersama mendesak, mempunyai pengaruh secara luas terhadap pencapaian tujuan bersama dan dapat dijadikan dasar untuk perumusan kebijakan suatu organisasi. Isu strategis bisa berupa kelemahan, permasalahan, tantangan dan peluang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan lembaga penyelenggara penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Bandung. DPMPTSP Kota Bandung dituntut dapat memberikan pelayanan penanaman modal dan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat Kota Bandung. Apabila diidentifikasi secara cermat dan dirumuskan ada beberapa isu strategis di DPMPTSP, yang kemudian diurutkan.

Beberapa isu yang muncul dan dihadapi dalam rangka mewujudkan pelayanan prima tersebut antara lain sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Bandung adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Sebagian besar perizinan yang diterbitkan oleh DPMPTSP, sangat tergantung pada rekomendasi teknis dari Perangkat Daerah lain. Proses pemberian rekomendasi teknis ini masih menjadi kendala dalam pelayanan perizinan, terutama ketepatan waktu;
2. Kurangnya informasi tentang pengurusan izin kepada masyarakat;
3. Perubahan kewenangan pengurusan izin di bidang kesehatan, dimana sejak diberlakukannya Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 023 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1396 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja DPMPTSP Kota Bandung kewenangan perizinan di bidang kesehatan dikelola oleh Bidang Perizinan C DPMPTSP Kota Bandung;
4. Berdasarkan Surat Edaran Kemenpan-RB Nomor 393 tahun 2019 mengenai langkah strategis dan konkret penyederhanaan birokrasi, DPMPTSP sebagai institusi penyelenggara urusan penanaman modal juga harus menyederhanakan struktur birokrasinya dimana pejabat struktural eselon IV statusnya berubah menjadi jabatan fungsional.

### **1.3. SISTEMATIKA LAPORAN KINERJA**

Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2019 disusun berpedoman pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, dengan sistematika penyajian sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Memuat gambaran umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung yang terdiri dari Tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi, isu-isu strategis, sistematika laporan kinerja, dan landasan hukum.

**BAB II PERENCANAAN KINERJA**

Berisi gambaran singkat mengenai Rencana Strategis, Rencana Kinerja, Rencana Anggaran dan Perjanjian Kinerja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019.

**BAB III AKUNTABILITAS KINERJA**

Berisi uraian mengenai pencapaian sasaran-sasaran strategis DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019.

**BAB IV PENUTUP**

Berisi ringkasan pencapaian kinerja, hambatan dan kendala dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran strategis organisasi, dan upaya yang akan dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja pada tahun berikutnya.

**1.4. LANDASAN HUKUM**

Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2019 disusun dengan memperhatikan :

- a. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;

- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
- f. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2007 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;
- g. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
- j. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
- k. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
- l. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kota Bandung;
- m. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung ;
- n. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 07 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Serta Musyawarah Perencanaan Pembangunan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2009;
- o. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Tahun 2005-2025;
- p. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 22 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perijinan;
- q. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 18 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bandung Tahun 2011-2031;

- r. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bandung Tahun 2018-2023;
- s. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Daerah
- t. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu;
- u. Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 023 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 1396 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.



## BAB II

### PERENCANAAN KINERJA

#### 2.1. RENCANA STRATEGIS

Berdasarkan Permendagri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah, Visi dan Misi Pemerintah Kota dicapai melalui kinerja seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maka Visi dan Misi Pemerintah Kota merupakan Visi dan Misi OPD.



Visi merupakan arah pembangunan atau kondisi masa depan daerah yang ingin dicapai dalam 5 (lima) tahun mendatang (*clarity of direction*). Visi juga harus menjawab permasalahan pembangunan daerah dan/atau isu strategis yang harus diselesaikan dalam jangka menengah serta sejalan dengan visi dan arah pembangunan jangka panjang daerah. Dengan mempertimbangkan arah pembangunan jangka panjang daerah, kondisi, permasalahan dan tantangan pembangunan yang dihadapi serta isu-isu strategis maka Visi Kota Bandung Tahun 2018 - 2023, yaitu:

**“TERWUJUDNYA KOTA BANDUNG  
YANG UNGGUL, NYAMAN, SEJAHTERA, DAN AGAMIS”**

Penjabaran visi tersebut adalah sebagai berikut:

**Bandung** : Meliputi seluruh wilayah dan isinya. Artinya Kota Bandung dan seluruh warganya yang berada di dalam satu kawasan dalam batas-batas tertentu yang berkembang sejak tahun 1810 hingga sekarang.

**Unggul** : Dengan berbagai capaian prestasi yang telah diraih pada periode sebelumnya, maka Pemerintah Kota Bandung akan terus berusaha untuk menjadi yang terbaik di setiap sektor serta tetap menjadi contoh bagi daerah lain dalam bentuk terobosan bagi pembangunan daerah. Dukungan SDM Kota Bandung yang berkualitas baik secara fisik dan mental akan berdampak positif tidak hanya terhadap peningkatan daya saing dan kemandirian daerah, namun juga dalam mendukung pembangunan Kota Bandung.

**Nyaman** : Dalam rangka menjaga kesinambungan pembangunan, maka kualitas infrastruktur yang sudah baik harus terus ditingkatkan dengan tetap memperhatikan dampak terhadap kualitas lingkungan. Pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti tanah, air dan udara harus terpenuhi dengan baik sehingga nyaman untuk ditinggali dengan ruang-ruang kota dan infrastruktur pendukungnya yang responsif terhadap

Matrik Renstra dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Kota Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel T-C.25  
Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Dinas Perencanaan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

NO	TUJUAN	SASARAN	INDIKATOR TUJUAN/SASARAN	TARGET KEBERHASILAN TUJUAN/SASARAN PADA TAHUN KE				
				2019	2020	2021	2022	2023
				80,23	80,23	80,23	80,23	80,23
1	Terwujudnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan terpadu satu pintu	Meningkatnya kualitas pelayanan terpadu satu pintu	Indeks Kepuasan Masyarakat	80,23	80,23	80,23	80,23	80,23
			Rata-rata Waktu Layanan Izin	7 hari kerja	7 hari kerja	7 hari kerja	7 hari kerja	7 hari kerja
			Rata-rata Waktu Respon Pengaduan	3 jam	3 jam	3 jam	3 jam	3 jam
2	Terpeptinya iklim usaha dan investasi yang kondusif	Meningkatnya nilai investasi	Nilai investasi berskala nasional (RMDn/PMDn)	7.12 T	7.12 T	7.12 T	7.12 T	7.12 T
			Jumlah Investor (PM/DA/PMD)	500	550	600	650	700
3	Terwujudnya penurunan pelanggaran peraturan secara administratif	Menurunnya pelanggaran peraturan secara administratif	Indeks Kepuasan Masyarakat	80,23	80,23	80,23	80,23	80,23
			Kepuasan Investor terhadap atasan pelayanan	80	100	120	140	160

**Indikator Tujuan :**

TUJUAN	INDIKATOR TUJUAN	TARGET KEBERHASILAN TUJUAN
<b>Meningkatnya kualitas dan kinerja DPMPTSP dalam Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</b>	1. Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Rata-rata waktu layanan izin 3. Rata-rata waktu respon pengaduan 4. Nilai investasi berskala nasional	1. Capaian nilai IKM pada akhir periode Renstra DPMPTSP (80.23) 2. Rata-rata waktu layanan izin (7 hari kerja) 3. Rata-rata waktu respon pengaduan pada akhir periode Renstra (3 jam) 4. Terwujudnya nilai investasi pada akhir periode RENSTRA DPMPTSP (7.12 triliun rupiah)

**2.2.2. INDIKATOR KINERJA UTAMA**

Indikator kinerja utama (IKU) DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2018 – 2023 setelah review oleh Bagian ORPAD dan Bidang Andalev Bappelitbang ditetapkan sebanyak 4 (empat) indikator kinerja yaitu:

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat
- 2) Rata-rata Waktu Layanan Izin



- 3) Rata-rata Waktu Respon Penyelesaian Pengaduan
- 4) Nilai investasi berskala nasional

Hal tersebut sejalan dengan tugas pokok DPMPTSP Kota Bandung yaitu merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Indikator Kinerja Utama (IKU) DPMPTSP ditetapkan melalui Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 900/121.1-DPMPTSP Tanggal 31 Januari 2019.

### **1.2.3 PERJANJIAN KINERJA**

Dalam rangka mewujudkan salah satu target Kota Bandung mempertahankan nilai SAKIP kategori "A", maka seluruh PERANGKAT DAERAH melakukan asistensi dan validasi materi Perjanjian Kinerja bersama Bidang Andalev Bappelitbang dan Bagian ORPAD Setda Kota Bandung. Setelah dilakukan review dan asistensi, maka DPMPTSP ditetapkan untuk merubah (dua) indikator pada sasaran strategis 1 (satu), yaitu "Meningkatnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan perijinan terpadu" dan menambahkan 1 (satu) sasaran strategis baru yaitu "Terciptanya iklim usaha yang kondusif dan kemudahan investasi" beserta 1 (satu) indikator kinerjanya.

Berikut Tabel 2.7. merupakan uraian sasaran strategis, indikator kinerja DPMPTSP berdasarkan Perjanjian Kinerja setelah review:

# LAPORAN KINERJA DPMPTSP KOTA BANDUNG Tahun 2019

**Tabel 2.7**  
Perjanjian Kinerja Tahun 2019

PERANGKAT DAERAH : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDUNG  
TAHUN ANGGARAN : 2019

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET	PROGRAM/KEGIATAN
1	Meningkatnya kepuasan masyarakat	Indeks kepuasan masyarakat	80.17	<b>Program peningkatan dan pengembangan penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu</b>
	Dalam pelayanan perizinan terpadu	Rata-rata waktu layanan izin	7	Penyusunan/ penyempurnaan rancangan produk hukum
		Rata-rata Waktu Respon Pengaduan	3 jam	Penyusunan/ penyempurnaan dan pemeliharaan sistem informasi
2	Terciptanya iklim usaha yang kondusif dan kemudahan investasi	Nilai investasi berskala nasional	5.23 triliun rupiah	<b>Program peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi</b>
				Pengumpulan data dan informasi penanaman modal
				Penyusunan Cetak Biru (Master Plan) Pengembangan Penanaman Modal
				Penyederhanaan Prosedur Perizinan dan Peningkatan Pelayanan Perizinan
				<b>Program peningkatan promosi dan kerjasama investasi</b>
				Fasilitasi daerah dalam rangka promosi penanaman modal
				Penyelenggaraan promosi, pameran dan penyediaan sarana promosi penanaman modal
				<b>Program Peningkatan Pengawasan dan Pengendalian Investasi</b>
Pengendalian penanaman modal				

**2.3 PERENCANAAN KEUANGAN**

Dalam satu tahun anggaran, seluruh Perangkat Daerah diberikan kesempatan untuk merencanakan kembali pagu anggaran yang sudah ditetapkan melalui anggaran perubahan. Berikut uraian anggaran perubahan berdasarkan DPA DPMPSTP Tahun 2019 :

**Tabel 2.8**  
**Rincian Pagu DPA Tahun 2019**

URAIAN	JUMLAH (Rp)		
	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN	BERTAMBAH/ BERKURANG
BELANJA	32,833,677,139.56	30,282,574,331.92	-2,551,102,807.64
BELANJA TIDAK LANGSUNG	22,168,272,102.56	20,383,489,259.74	-1,784,782,842.82
Belanja Pegawai	22,168,272,102.56	20,383,489,259.74	-1,784,782,842.82
Belanja Subsidi	0	0	0
Belanja Hibah	0	0	0
Belanja Bantuan Keuangan Kepada Provinsi/Kabupaten/Kota dan Pemerintahan Desa	0	0	0
Belanja Tidak Terduga	0	0	0
BELANJA LANGSUNG	10,665,405,037.00	9,899,085,072.18	-766,319,964.82
Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	3,780,022,022.00	3,578,255,563.00	-201,766,459.00
Kegiatan penyediaan jasa komunikasi sumber daya air dan listrik	332,907,280.00	306,852,380.00	-26,054,900.00
Kegiatan penyediaan jasa kebersihan kantor	49,456,000.00	49,456,000.00	0.00

URAIAN	JUMLAH (Rp)		
	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN	BERTAMBAH/ BERKURANG
Kegiatan penyediaan jasa perbaikan peralatan kerja	428,750,000.00	317,000,000.00	-111,750,000.00
Kegiatan penyediaan alat tulis kantor	780,887,542.00	729,742,573.00	-51,144,969.00
Kegiatan penyediaan barang cetakan dan penggandaan	637,694,000.00	563,484,000.00	-74,210,000.00
05. Kegiatan Penyediaan Komponen Instalasi Listrik, Bangunan Kantor	17,086,000.00	17,086,000.00	0.00
Kegiatan penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-perundangan	19,500,000.00	25,545,000.00	6,045,000.00
Kegiatan penyediaan makanan dan minuman	276,680,000.00	250,850,910.00	-25,829,090.00
Kegiatan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah	245,794,000.00	326,971,500.00	81,177,500.00
Kegiatan Penyediaan Jasa Tenaga Pendukung Administrasi Perkantoran, Teknis Perkantoran	158,400,000.00	158,400,000.00	0.00
Kegiatan penyediaan jasa pengamanan kantor	468,487,800.00	468,487,800.00	0.00
Kegiatan Penyediaan Jasa Kebersihan, Pengamanan dan Pengemudi Kendaraan Operasional Kantor	364,379,400.00	364,379,400.00	0.00
Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	1,098,755,000.00	899,778,090.88	-198,976,909.12
Kegiatan pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor	181,000,000.00	173,503,090.88	-7,496,909.12

URAIAN	JUMLAH (Rp)		
	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN	BERTAMBAH/ BERKURANG
Kegiatan pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional	917,755,000.00	726,275,000.00	-191,480,000.00
Program Peningkatan Disiplin Aparatur	319,826,129.00	319,826,129.00	0.00
Kegiatan pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya	319,826,129.00	319,826,129.00	0.00
Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	258,044,000.00	258,044,000.00	0.00
Kegiatan Pembinaan Kinerja Aparatur	258,044,000.00	258,044,000.00	0.00
Program Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi	2,299,997,270.00	2,162,495,670.00	-137,501,600.00
Kegiatan penyelenggaraan promosi, pameran dan penyediaan sarana promosi penanaman modal	2,299,997,270.00	2,162,495,670.00	-137,501,600.00
Program peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi	1,149,885,616.00	1,020,360,619.30	-129,524,996.70
Kegiatan Pengelolaan data dan informasi penanaman modal	799,908,516.00	799,908,516.00	0.00
Kegiatan Kajian Penyusunan Rencana Umum Penanaman Modal (RUPM)	349,977,100.00	220,452,103.30	-129,524,996.70
Program Peningkatan Pengawasan dan Pengendalian Investasi	354,750,000.00	293,700,000.00	-61,050,000.00
Kegiatan Peningkatan Kepatuhan Penanaman Modal	156,500,000.00	117,200,000.00	-39,300,000.00

URAIAN	JUMLAH (Rp)		
	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN	BERTAMBAH/ BERKURANG
Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal	198,250,000.00	176,500,000.00	-21,750,000.00
Program Peningkatan dan Pengembangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1,404,125,000.00	1,366,625,000.00	-37,500,000.00
Kegiatan penyusunan/penyempurnaan dan pemeliharaan sistem informasi	1,287,150,000.00	1,249,650,000.00	-37,500,000.00
Kegiatan penyusunan/penyempurnaan rancangan produk hukum	116,975,000.00	116,975,000.00	0.00



### 3.1. CAPAIAN INDIKATOR KINERJA UTAMA

Indikator Kinerja Utama merupakan indikator yang digunakan oleh organisasi untuk membantu menentukan dan mengukur kemajuan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran strategis organisasi. Setelah review oleh Bidang Andalev Bappelitbang dan Bagian ORPAD Setda Kota Bandung, DPMPTSP Kota Bandung ditetapkan 4 (empat) indikator kinerja utama untuk mengukur kemajuan dan keberhasilan pencapaian Tujuan dan Sasaran Strategis DPMPTSP Kota Bandung. Dari hasil pengukuran kinerja, sebanyak (empat) Indikator Kinerja (100%) telah mencapai atau melampaui target. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja makaringkasan pencapaian kinerja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019 adalah sebagaimana disajikan pada Grafik 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Tingkat Pencapaian Sasaran**

No.	Sasaran	Jumlah Indikator Sasaran	Tingkat Pencapaian Sasaran					
			Melampaui target (>100%)		Sesuai Target (100%)		Belum Mencapai Target (<100%)	
			Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	Sasaran 1	3	3	100	0	0	0	0
2	Sasaran 2	1	1	100	0	0	0	0
	Jumlah	4	4	100	0	0	0	0

Pada tahun 2019, pengukuran kinerja dilakukan terhadap 2 (dua) Sasaran Strategis dengan menggunakan 4 (empat) Indikator Kinerja yang ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja Tahun 2019. Dari 4 indikator kinerja dalam dokumen Perjanjian sebanyak 4 (empat) Indikator Kinerja (100%) mencapai bahkan melampaui target.

Tahun 2019 merupakan tahun kedua dari Rencana Strategis DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2018-2023. Berikut diuraikan hasil pengukuran dan analisis pencapaian Sasaran Strategis DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019.

### 3.2. PENGUKURAN, EVALUASI DAN ANALISIS CAPAIAN

#### KINERJA A. Kerangka Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dilakukan dengan membandingkan rencana dan realisasi sebagai berikut:

- a. Apabila semakin tinggi realisasi menunjukkan semakin tingginya kinerja, digunakan rumus:

$$\text{Capaian Kinerja} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Rencana}} \times 100\%$$

- b. Apabila semakin tinggi realisasi menunjukkan semakin rendahnya kinerja, digunakan rumus:

$$\text{Capaian Kinerja} = \frac{[2 \times \text{Rencana}] - \text{Realisasi}}{\text{Rencana}} \times 100\%$$

#### B. Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.



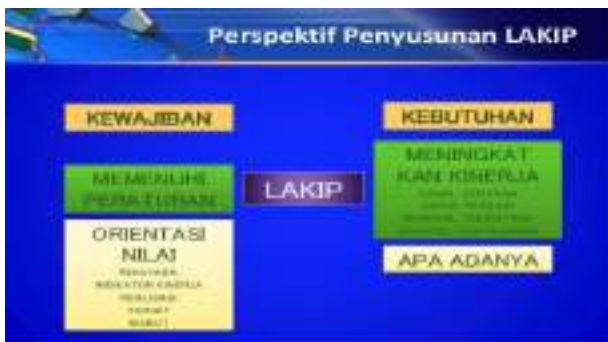
DPMPTSP Kota Bandung melaksanakan akuntabilitas kinerja melalui penyajian Laporan Kinerja, yang disusun sesuai Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi



Suasana Asistensi Cascading Perjanjian Kinerja bersama Asisten Deputi KemenPAN-RB

Pemerintah dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Review atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Laporan ini memberikan gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran strategis dengan membandingkan realisasi indikator kinerja sasaran strategis terhadap target yang telah ditetapkan.



Gambaran isi LKIP

Presiden RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja

Mengacu pada ketentuan yang berlaku dalam Peraturan

Sosialisasi Pelayanan OSS (Online Single Submission) di CFD (Car Free Day) Dago



dan Tata Cara Review atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diukur dengan membandingkan pencapaian indikator kinerja dengan target yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019. Perjanjian Kinerja yang digunakan sebagai dasar pengukuran kinerja tahun 2019 adalah Perjanjian Kinerja Tahun 2019 DPMPTSP Kota Bandung setelah review oleh Bidang Andalev Bappelitbang dan Bagian ORPAD Setda Kota Bandung.

**SASTRA I****Meningkatnya Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu**

*Jumlah Indikator Kinerja pada Sasaran Strategis 1 (satu) sebanyak 3 Indikator Kinerja, sebanyak 3 (tiga) Indikator Kinerja (100%) telah mencapai target.*

Pencapaian kinerja Sasaran Strategis 1 (satu) “Meningkatnya Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu” diukur menggunakan 3 (tiga) Indikator Kinerja. Uraian target, realisasi dan capaian Indikator Kinerja pada Sasaran Strategis 1 (satu) adalah sebagai berikut :

Indikator Kinerja	Realisasi Th 2018	Realisasi Th 2019	Target Th 2019	Capaian	Target Akhir Renstra
Indeks Kepuasan Masyarakat/ IKM	80,15	80,3	80,17	100,16% √	80,25
Rata-rata Waktu Layanan Izin	8,2 hari kerja	5 hari kerja	7 hari kerja	128,57% √	7 hari kerja
Rata-rata Waktu Respon Pengaduan	4,75jam	2,43jam	3 jam	119% √	3 jam

Ket: √ = mencapai target, X = tidak mencapai target, N/A = *not available*

### Deskripsi Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja

Pelayanan perizinan pada DPMPTSP adalah pelayanan administrasi baik pelayanan pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/her-registrasi/daftar ulang perizinan, dan pemberian salinan perizinan dalam bidang penanaman modal, perdagangan, industri, kebudayaan, dan pariwisata, penataan ruang, bangunan, konstruksi, dan pertanahan, bina marga, sumber daya air, dan lingkungan hidup, komunikasi dan informasi serta perhubungan.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk

menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan melalui survey secara langsung terhadap setiap pemohon izin. Setiap pemohon yang akan mengambil izin diwajibkan menekan tombol survey indeks kepuasan masyarakat meliputi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai pengembangan dari prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dengan mengacu kepada ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai berikut :

- 1) **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

- 8) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selama penyelenggaraan perizinan DPMPTSP mendapatkan nilai IKM yang tinggi. Ketika melakukan asistensi muncul asumsi bahwa pada saat masyarakat pemohon merasa puas secara logis akan terjadi penurunan terhadap pengaduan yang berupa komplain, sebab komplain merupakan bentuk nyata adanya ketidakpuasan pelanggan. Tingginya IKM juga mengindikasikan bahwa layanan perijinan DPMPTSP sudah sesuai dengan waktu yang dijanjikan dalam SOP penyelenggaraan perizinan. Dengan penerapan pelayanan secara online, maka terdapat beberapa variabel pada 14 indikator penilaian IKM yang sudah tidak sesuai dengan kondisi pelayanan online (mengingat tidak adanya pertemuan antara pemberi layanan dengan penerima layanan). Berdasarkan hasil konsultasi bersama Kemenpan RB untuk mengukur IKM dalam penyelenggaraan pelayanan secara online ditetapkan tujuh indikator variabel untuk mengukur IKM yaitu :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif pelayanan
5. Produk/Jenis Layanan
6. Kompetensi/Pengetahuan Petugas Layanan
7. Maklumat Layanan

Dengan tersedianya data IKM, Rata-rata Waktu Layanan Izin, dan Rata-rata Waktu Respon Pengaduan Secara Periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan yang telah dilaksanakan secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan perizinan;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### Uraian Kinerja Tahun 2019

Uraian realisasi dan capaian kinerja masing-masing Indikator Kinerja pada Sasaran Strategis 1 (satu) “Meningkatnya Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu” adalah sebagai berikut:

#### Indikator Kinerja 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Target tahun 2019 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan terpadu pada DPMPTSP Kota Bandung sebesar 80,17 atau kategori “Baik”. Pada tahun 2019, dari hasil survey IKM, kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan perizinan terpadu DPMPTSP Kota Bandung sebesar **80,3** atau mencapai **100,16%** dari target tahun 2019.

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara online dengan program aplikasi “GAMPIL” melalui alamat website resmi DPMPTSP Kota Bandung yaitu [www.dpmpptsp.bandung.go.id](http://www.dpmpptsp.bandung.go.id)”.

**Gambar 3.1**  
**Survey Indeks Kepuasan Masyarakat secara *online* dengan program aplikasi Hayu.Bandung**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	Periode:	s/d	Proses
<b>1. Jenis Izin</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Cek Semuanya</i>		
1.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Gangguan	
2.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Jasa Titipan	
3.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Lingkungan	
4.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Lokasi	
5.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Mendirikan Bangunan	
6.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Mendirikan Bangunan Untuk Tower	
7.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Pelaksanaan Konstruksi pada Ruang Sungai	
8.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Pelaksanaan Konstruksi yang Mengubah aliran dan/atau alur sungai/saluran	
9.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Pemakaian dan Pengusahaan Air Tanah	
10.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin Pemancangan Titik Tiang Pancang Reklame, Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan sejenisnya	
11.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin pemanfaatan bantaran dan sempadan sungai	
12.	<input checked="" type="checkbox"/>	Izin pemanfaatan bekas sungai	

13.  Izin pemanfaatan sungai sebagai penyedia tenaga air
14.  Izin Pematangan Lahan/Tanah
15.  Izin pembuangan air limbah ke sungai
16.  Izin Pembuatan Jalan Masuk di dalam Kompleks Perumahan, Pertokoan dan yang sejenisnya
17.  Izin Pembuatan Jalan Masuk Pekarangan
18.  Izin Pengambilan Air Permukaan
19.  Izin Pengelolaan Air Bawah Tanah
20.  Izin Pengelolaan Tempat Parkir
21.  Izin Penggalan Ruang Milik Jalan
22.  Izin Penutupan/Penggunaan Trotoar, Berm dan Saluran
23.  Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen
24.  Izin Trayek
25.  Izin Usaha Angkutan
26.  Izin Usaha Industri
27.  Izin Usaha Jasa Konstruksi
28.  Izin Usaha Perdagangan
29.  percobaan
30.  Tanda Daftar Gudang
31.  Tanda Daftar Industri

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama satu tahun yang diikuti minimal 50% penerima layanan dengan membandingkan total dari nilai persepsi per variable dengan total variable yang terisi dikalikan dengan nilai penimbang. Terdapat 7 (tujuh) variabel sesuai dengan acuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IndeksKepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan penyelenggaraan pelayanan online. Realisasi IKM sebesar 80.3 didapat dari perhitungan rata-rata empat belas indikator yang dihitung dalam aplikasi, dimana angka yang tertera pada aplikasi dikonversikan kesatuan indeks. Adapun hasil survey kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah sebagai berikut:



**Gambar 3.2.**  
**Tampilan Hasil Survey IKM pada Website Resmi DPMPTSP**  
**(dpmptsp.bandung.go.id)**

No	Indikator	Nilai	Grade
1	Prosedur Pelayanan	78,82	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	77,16	Baik
3	Waktu Pelayanan	78,15	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	83,43	Sangat Baik
5	Produk/Jenis Pelayanan	82,22	Sangat Baik
6	Kompetensi/Pengetahuan Petugas Pelayanan	81,64	Sangat Baik
7	Maklumat Layanan	80,69	Baik
<b>Total (700 Responden)</b>		<b>80,3</b>	<b>B. Baik</b>

**Tabel 3.2.**  
**Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KATEGORI
1	Prosedur Pelayanan	78,82	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	77,16	Baik
3	Waktu Pelayanan	78,15	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	83,43	Sangat Baik
5	Produk/Jenis Pelayanan	82,22	Sangat Baik
6	Kompetensi/Pengetahuan Petugas Pelayanan	81,64	Sangat Baik
7	Maklumat Layanan	80,69	Baik
	<b>Rata-rata Nilai IKM</b>	<b>80,3</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel 3.2. terlihat bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan perijinan DPMPTSP Kota Bandung adalah “Baik”. Kepuasan masyarakat tertinggi adalah dalam hal kewajaran biaya pelayanan dimana penghitungan dan penetapan biaya perizinan ditentukan berdasarkan aturan perundang-undangan yang berlaku.

Nilai IKM paling rendah terletak pada aspek persyaratan pelayanan dengan nilai 77,16. Hal ini terjadi karena masih banyaknya jenis persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon pada saat membuat perizinan.

Dalam rangka mempertahankan IKM, DPMPTSP melakukan upaya penerapan punishment bagi pegawai yang

tidak mengikuti apel pagi. Hal ini dilakukan agar pelayanan dapat diberikan secara optimal sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Realisasi penerbitan izin tahun 2010 – 2018 dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Gambar 3.3  
Menu Pelayanan Online pada aplikasi GAMPIL



**Tabel 3.3**  
**Realisasi Penerbitan Izin Tahun 2010 S.D Tahun 2018**

NO	URAIAN JENIS IZIN	TAHUN PENERBITAN								
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Izin Bongkar Muat								1164	1796
2	Izin Gangguan (HO) / ITU	7.585	8.536	8.682	9.430	8.048	6.225	8.380	5277	1417
3	Izin Khusus Waktu Pelayanan (Bagi Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern)								-	14
4	Izin Lingkungan	0	0	1	0	0	9	156	89	139
5	Izin Lokasi	17	5	10	11	10	2	11	7	3
6	Izin Usaha Industri (IUI)	-	-	96	104	87	71	105		
7	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	4.049	3.693	4.937	5.924	4.500	2.974	3.921	1613	3380
8	Izin Operasional Bengkel Tertunjuk								-	-
9	Izin Operasional Bengkel Umum								-	-
10	Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan	9	6	5	12	14	1	1	28	59

NO	URAIAN JENIS IZIN	TAHUN PENERBITAN								
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
11	Izin Pematangan Lahan/Tanah	13	16	15	38	32	16	19	14	9
12	Izin Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Umum Skala Kota								-	-
13	Izin pembuangan air limbah ke sungai	17	69	21	43	48	32	61	58	73
14	Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam Untuk Koperasi Dengan Wilayah Keanggotaan Skala Kota								-	-
15	Izin Pendirian Pendidikan Anak Usia Dini								117	217
16	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Dasar								8	17
17	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal dan Informal								11	29
18	Izin Pengelolaan Tempat Parkir	68	83	62	98	45	15	74	41	30
19	Izin Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)								-	-
20	Izin Penyelenggaraan Angkutan Karyawan								-	-
21	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek	5.085	432	602	623	665	665	1178	438	328
22	Izin Penyelenggaraan Angkutan Sekolah								-	-
23	Izin Penyelenggaraan Angkutan Taksi								31	8
24	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen	3.380	5.981	6.262	5.540	4.776	3,219	7.393	2825	2033
25	Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)								21	38
26	Izin Perluasan Kawasan Industri								-	-
27	Izin Perluasan Usaha Industri Bagi Industri Kecil dan Menengah								-	-

NO	URAIAN JENIS IZIN	TAHUN PENERBITAN								
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
28	Izin Praktik Dokter Hewan								3	8
29	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol								38	94
30	Izin Usaha Angkutan	8	22	57	45	30	17	48	20	21
31	Izin Usaha Industri	207	291	239	234	233	132	161	94	80
32	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	476	579	721	585	605	626	766	596	621
33	Izin Usaha Kawasan Industri Skala Kota								-	-
34	Izin Usaha Pemotongan Hewan								-	-
35	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional								-	-
36	Izin Usaha Penyelenggaraan Prasarana Perkeretaapian Umum Skala Kota								-	-
37	Izin Usaha Perdagangan	6.228	7.305	7.962	8.221	6.770	5.253	7275	3685	3315
38	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan								5	3
39	Izin Usaha Simpan Pinjam								3	4
40	Izin Usaha Toko Modern								19	114
41	Kartu Pengawasan Angkutan Karyawan								-	5
42	Kartu Pengawasan Angkutan Kota								513	643
43	Kartu Pengawasan Angkutan Sekolah								-	20
44	Kartu Pengawasan Angkutan Taksi								245	171
45	Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor Angkutan Barang Umum								573	749
46	Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor Angkutan Umum								103	185
47	Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing								139	95

NO	URAIAN JENIS IZIN	TAHUN PENERBITAN								
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
48	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba								1	-
49	Tanda Daftar Gudang (TDG)	316	333	246	235	233	155	253	86	84
50	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	4.513	6.737	6.830	6.745	5.621	4.235	6.319	3630	3591
51	Tanda Daftar Usaha Kecil	Belum Diberl akukan	88		Tanda Daftar Usaha Kecil	Belum Diberl akukan	88		50	50
52	Tanda Daftar Usaha Mikro	Belum Diberl akukan	633		Tanda Daftar Usaha Mikro	Belum Diberl akukan	633		73	53
53	Tanda Daftar Usaha Pariwisata								559	556
	<b>Jumlah</b>	<b>36.223</b>	<b>35.665</b>	<b>37.135</b>	<b>38.323</b>	<b>32.491</b>	<b>28.668</b>	<b>37.206</b>	<b>22.177</b>	<b>20.152</b>

**Tabel 3.4**  
**Realisasi Penerbitan Izin Tahun 2019**

No.	Nama izin	Oss	Bidang	Terbit
1	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen	lokal	Bidang D	59
2	Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan	lokal	Bidang C	1
3	Izin Operasional Bengkel Umum	lokal	Bidang D	1
4	Izin Mendirikan Bangunan untuk Rumah Tinggal 1 s/d 2 lantai	lokal	Bidang A	10
5	Izin Mendirikan Bangunan untuk NON Rumah Tinggal < 4 lantai	lokal	Bidang A	4
6	Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus Kelas C_	oss	Bidang C	1
7	Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas C dan D_	oss	Bidang C	1
8	Izin Operasional Rumah Sakit Khusus Kelas C_	oss	Bidang C	3
9	Izin Apotek_	oss	Bidang C	10
10	Izin Operasional Klinik Pratama_	oss	Bidang C	4
11	Izin Operasional Klinik Utama_	oss	Bidang C	2

No.	Nama izin	Oss	Bidang	Terbit
12	Izin Apoteker_	lokal	Bidang C	66
13	Izin Tenaga Teknis Kefarmasian_	lokal	Bidang C	83
14	Izin Radiografer_	lokal	Bidang C	26
15	Izin Penata Anestesi_	lokal	Bidang C	1
16	Izin Ahli Teknologi Laboratorium Medik_	lokal	Bidang C	69
17	Izin Refraksionis Optisien_	lokal	Bidang C	5
18	Izin Perekam Medis_	lokal	Bidang C	82
19	Izin Program Pendidikan Dokter Spesialis_	lokal	Bidang C	70
20	Izin Praktik Dokter Internsip_	lokal	Bidang C	29
21	Izin Praktik Mandiri Dokter Umum_	lokal	Bidang C	22
22	Izin Praktik Mandiri Dokter Spesialis_	lokal	Bidang C	8
23	Izin Praktik Mandiri Dokter Gigi_	lokal	Bidang C	13
24	Izin Praktik Mandiri Dokter Gigi Spesialis_	lokal	Bidang C	5
25	Izin Praktik Mandiri Bidan_	lokal	Bidang C	11
26	Izin Perawat_	lokal	Bidang C	432
27	Izin Fisioterapis_	lokal	Bidang C	14
28	Izin Okupasi Terapis_	lokal	Bidang C	1
29	Izin Tenaga Gizi_	lokal	Bidang C	28
30	Izin Terapis Gigi dan Mulut_	lokal	Bidang C	17
31	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)_	lokal	Bidang C	11
32	Izin Optikal_	lokal	Bidang C	1
33	Izin Dokter Umum_	lokal	Bidang C	163
34	Izin Dokter Spesialis_	lokal	Bidang C	174
35	Izin Dokter Gigi_	lokal	Bidang C	34

No.	Nama izin	Oss	Bidang	Terbit
36	Izin Dokter Gigi Spesialis_	lokal	Bidang C	27
37	Izin Bidan_	lokal	Bidang C	93
38	Izin Praktik Mandiri Perawat_	lokal	Bidang C	2
39	Izin Sanitarian_	lokal	Bidang C	14
40	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga_	lokal	Bidang C	1
41	Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil_	oss	Bidang C	26
42	Izin Lingkungan_	oss	Bidang A	223
43	Izin Mendirikan Bangunan Lokal 1 s/d 2 lantai_	lokal	Bidang A	2564
44	Izin Mendirikan Bangunan Lokal 3 lantai_	lokal	Bidang A	89
45	Izin Mendirikan Bangunan lokal Rumah Ibadat_	lokal	Bidang A	9
46	Izin Menara Telekomunikasi_	lokal	Bidang A	82
47	Izin Usaha Industri_	oss	Bidang B	8
48	Izin Usaha Jasa Konstruksi_	oss	Bidang B	78
49	Izin Usaha Perdagangan Umum_	oss	Bidang B	147
50	Izin Usaha Perdagangan (Usaha Pusat Perbelanjaan)_	oss	Bidang B	1
51	Tanda Daftar Gudang_	oss	Bidang B	12
52	Tanda Data Usaha Mikro_	lokal	Bidang B	7
53	Izin Koperasi Simpan Pinjam_	oss	Bidang B	3
54	Izin Usaha Toko Modern_	lokal	Bidang B	171
55	Izin Khusus Waktu Pelayanan (Bagi Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern)_	lokal	Bidang B	45
56	Tanda Daftar Usaha Pariwisata_	oss	Bidang C	271
57	Izin Usaha Pendirian Program Atau Satuan Pendidikan_	oss	Bidang C	3

No.	Nama izin	Oss	Bidang	Terbit
58	Izin Operasional / Komersial Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal_	oss	Bidang C	10
59	Izin Pematangan Lahan/Tanah_	lokal	Bidang C	2
60	Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan_	lokal	Bidang C	45
61	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol Golongan B dan C_	lokal	Bidang C	66
62	Izin Praktik Dokter Hewan_	lokal	Bidang C	8
63	Izin Pengelolaan Tempat Parkir_	lokal	Bidang D	103
64	Kartu Pengawasan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek_	lokal	Bidang D	100
65	Kartu Pengawasan Angkutan Orang Dalam Trayek_	lokal	Bidang D	367
66	Izin Penyelenggaraan Reklame Insidentil_	lokal	Bidang D	577
67	Izin Mendirikan Bangunan Lokal Non Rumah Tinggal < = 4 Lantai Bangunan Pemerintah_	lokal	Bidang A	9
68	Izin Mendirikan Bangunan Lokal Non Rumah Tinggal > 4 Lantai Bangunan Pemerintah_	lokal	Bidang A	1
69	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Halaman (Persil) dan di Bangunan_	lokal	Bidang D	2498
70	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Bahu jalan/Berm jalan/Trotoar, Jembatan, Jalan layang, Jalan Tol, Jembatan Kereta Api dan Shelter_	lokal	Bidang D	37
71	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Jembatan Penyeberangan Orang dan Bando Jalan_	lokal	Bidang D	10
72	Izin Penyelenggaraan Reklame Kendaraan_	lokal	Bidang D	70



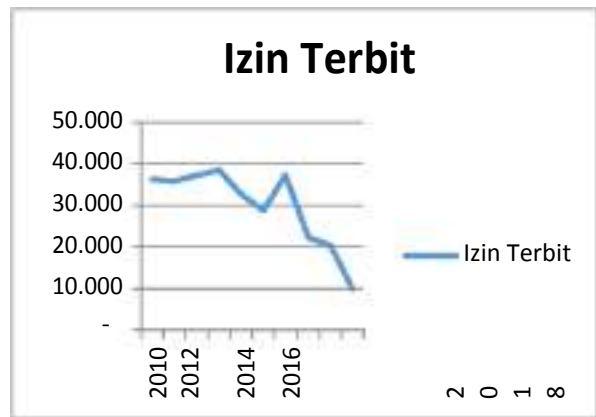
No.	Nama izin	Oss	Bidang	Terbit
73	Izin Pembuangan Air Limbah ke Air Permukaan_	oss	Bidang C	39
74	Izin Lingkungan untuk Pemerintah_	lokal	Bidang A	5
75	Izin Mendirikan Bangunan Splitzing Non Rumah Tinggal Lokal_	lokal	Bidang A	393
76	Izin Mendirikan Bangunan Non Rumah Tinggal < = 4 Lantai_	oss	Bidang A	347
77	Izin Mendirikan Bangunan untuk NON Rumah Tinggal >= 10.000 m2 dan SPBU_	oss	Bidang A	13
78	Izin Mendirikan Bangunan Non Rumah Tinggal Tanpa TKPRD_	oss	Bidang A	4
79	Izin Toko Obat_	oss	Bidang C	1
80	Salinan Izin Mendirikan Bangunan Terbit Sebelum Agustus 2015 (Non Online)	lokal	Bidang A	2
JUMLAH IZIN TERBIT				10.044

Tabel 3.4 memperlihatkan bahwa pada Tahun 2019, jumlah izin yang diterbitkan sebanyak 10.044 izin. Dengan jumlah hari kerja pada tahun 2019 sebanyak 244 hari, maka rata-rata jumlah penerbitan izin per hari kerja sebanyak 41 izin.

Pada periode tahun 2010 – 2019, jenis izin terbanyak yang dimohon oleh masyarakat Kota Bandung adalah “Izin Penyelenggaraan Reklame”, diikuti oleh “Izin Mendirikan Bangunan (IMB)”.

Gambaran secara keseluruhan, perkembangan jumlah total izin yang diterbitkan DPMPTSP Kota Bandung periode 2010 – 2019 diperlihatkan pada grafik 3.2 sebagai berikut:

Dari Grafik 3 terlihat bahwa pada periode 2010 – 2019, jumlah tertinggi penerbitan izin DPMPTSP Kota Bandung adalah tahun 2013 sebanyak 38.323 izin. Pada tahun 2019 realisasi penerbitan izin terlihat lebih rendah dari tahun 2018.



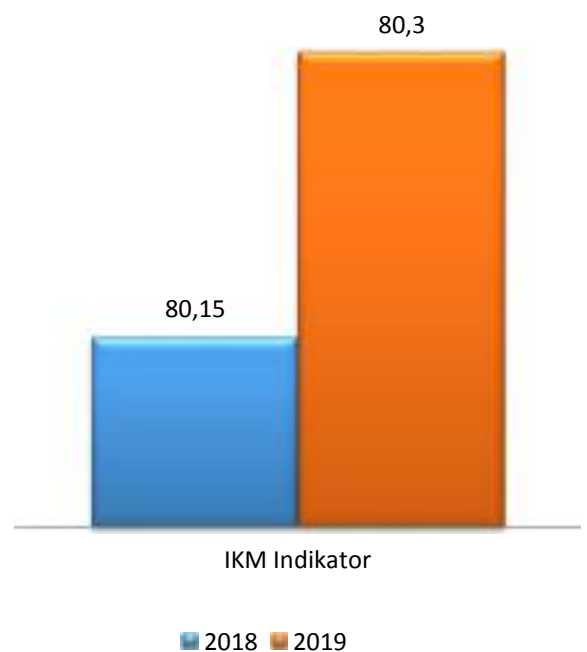
Grafik 3  
Perkembangan Jumlah izin Terbit Tahun 2010 -2018

**Perbandingan Kinerja**

**a. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Tahun Sebelumnya**

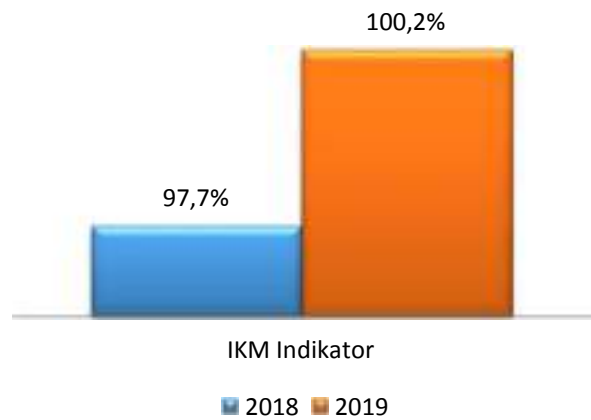
Realisasi indikator kinerja IKM tahun 2019 sebesar 80,3 ini lebih tinggi dibandingkan dengan realisasi Tahun 2018 sebesar 80,15. Realisasi kinerja Tahun 2019 yang lebih tinggi dibandingkan Tahun 2018 dipengaruhi oleh:

1. Komitmen seluruh ASN DPMPTSP untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang akuntabel dan menjunjung tinggi nilai-nilai integritas;
2. Pelaksanaan sosialisasi pelayanan perizinan online melalui berbagai media juga melaksanakan sosialisasi ke kantor-kantor Kecamatan dan di ruang terbuka publik seperti Car Free Day (CFD) Dago;
3. Sosialisasi melalui media cetak dan elektronik.



**b. Perbandingan Capaian Kinerja dengan Tahun Sebelumnya**

Sejalan dengan realisasi kinerja, capaian indikator kinerja IKM tahun 2019 sebesar 100,16% lebih tinggi dibandingkan dengan capaian kinerja tahun 2018 sebesar 97,74%. Adapun perbandingan capaian kinerja dengan tahun-tahun sebelumnya diuraikan pada tabel 3.3. berikut ini :



**Tabel 3.4**  
**Perbandingan Realisasi Indikator Kinerja Tahun 2009 – 2018**

NO.	INDIKATOR	SATUAN	TAHUN											Realisasi Provinsi	Keterangan
			2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	N/A	N/A	N/A	88,71	95,04	83,28	79,27	82,89	79,38	80,15	80,3	79,56	Target RPJPD/RPJMD
2	Tingkat Kinerja Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu	Persen	70.24	90.89	107.96	136.74	137,71	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Target RPJPD/RPJMD
3	Jumlah Investor Baru pertahun	Perusahaan	N/A	N/A	N/A	N/A	5527	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Target RPJPD/RPJMD
4	Penataan Penyelenggaraan reklame melalui perijinan	Persen	N/A	N/A	N/A	N/A	92.33	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Pelayanan Perijinan Satu Pintu Berbasis Teknologi Informasi (IT)	Persen	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100	100	100	100	100	100	100	N/A
6	Persentase layanan ijin sesuai waktu	Persen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	66,48	69,59	76,95	N/A	N/A	N/A	N/A	Indikator Baru Hasil Verifikasi Menpan

NO.	INDIKATOR	SATUAN	TAHUN											Realisasi	Keterangan
			2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Provinsi	
7	Penurunan Pengaduan	Persen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	21.86	N/A	N/A	N/A	N/A	75	Indikator Baru Hasil Verifikasi Menpan
8	Nilai standar kepatuhan pelayanan publik versi Ombudsman RI	Nilai	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	930	990	990	1000	1000	1000	940	Indikator Baru Hasil Verifikasi Menpan
9	Rata-rata hari penyelesaian pelayanan perizinan	Hari Kerja	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	8,39	6.20	8,73	10,77	6,9	5,13	N/A	Indikator Baru Hasil Verifikasi Menpan
10	Target RPJMD Nilai Evaluasi AKIP Walkot/Wawalkot	Nilai	N/A	N/A	N/A	N/A	70,38	74,22	72.50	74,22	74,58	74,77	N/A	N/A	Janji
11	Persentase temuan BPK/Inspektorat yang ditindaklanjuti	Persen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100	100	100	100	100	N/A	Target RPJMD Janji Walkot/Wawalkot
12	Persentase tertib administrasi barang/aset daerah	Persen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100	100	100	100	100	N/A	Target RPJMD Janji Walkot/Wawalkot

NO.	INDIKATOR	SATUAN	TAHUN											Realisasi	Keterangan
			2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Provinsi	
Persentase															
13	Penurunan Temuan BPK/Inspektorat	Persen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	20%	N/A	N/A	N/A	N/A	Indikator Baru Hasil Verifikasi Menpan

### c. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target Akhir Renstra

Apabila dibandingkan dengan target akhir Renstra DPMPTSP periode 2018-2023, maka realisasi indikator kinerja IKM tahun 2019 sebesar 80,3 telah mencapai 100,06% dari target akhir periode Renstra sebesar 80,25. Dengan capaian yang sangat baik pada Tahun 2019 ini, ke depannya pelayanan perijinan DPMPTSP Kota Bandung perlu dipertahankan dan harus terus ditingkatkan.



Gambar 3.3  
Aplikasi GAMPIL pada Android

Mewujudkan Bandung sebagai Kota yang berbasis Smart City merupakan upaya kreatif dalam meningkatkan daya saing warga kota, baik level regional, nasional, bahkan internasional.

Perizinan pintar yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah layanan perizinan yang memanfaatkan teknologi dan informasi, guna mengurai birokrasi menjadi inovasi layanan yang berorientasi pada kemudahan

layanan, kepastian waktu, dan kepastian biaya.

GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) merupakan aplikasi perizinan berbasis *smartphone* yang bertujuan untuk memanjakan pelanggan dengan kemudahan, cukup dengan ujung jari, dokumen perizinan ditangan anda. GAMPIL yang merupakan menu komplemen menu dari aplikasi Hay.U bandung adalah jawaban terhadap permasalahan perizinan melalui 10 kebijakan layanan, yang pada akhirnya menjadi solusi atas kebutuhan warga, khususnya dalam mengurus perizinan yang selalu dinilai rumit dan berbelit. Perizinan pintar merupakan bentuk

implementasi dalam mewujudkan Bandung Smart City. GAMPIL dalam Aplikasi Hay.U bandung menjawab permasalahan melalui 10 kebijakan layanan, yaitu:

1. Lebih sederhana
  2. Lebih mudah
  3. Lebih cepat
  4. Lebih transparan
  5. *Zero complain*
  6. Memberikan kualitas layanan
  7. Mudah. Itu kata pengguna
  8. *Zero credit*
  9. Active notification
  10. Layanan terintegrasi
- 10 Kebijakan layanan tersebut konsep Satu Sentuhan untuk



Gambar 3.4  
Pengumuman pada Pop up Website

diwujudkan melalui perizinan pintar dengan Kemudahan.

Untuk mendapatkan layanan perizinan, cukup dengan 3 langkah mudah:

1. Klik [dpmptsp.bandung.go.id](http://dpmptsp.bandung.go.id) atau download aplikasi GAMPIL pada smartphone (daftar dan lengkapi persyaratan)
2. **Lakukan pembayaran** melalui teller atau ATM (untuk izin yang berbayar)
3. **Tunggu dirumah.** Dokumen perizinan akan diantar melalui pos ke rumah

Perizinan pintar merupakan salah satu langkah dalam mewujudkan Bandung Kota pintar, kini kemudahan sudah ada di tangan warga Kota Bandung.

#### d. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Realisasi Kinerja Instansi Lainnya yang Sejenis

Dibandingkan dengan IKM atas pelayanan perijinan pada DPMPTSP Kota Metro yang diperoleh melalui website resmi Kota Metro (<http://pmptsp.metrokota.go.id/>) kepuasan masyarakat atas layanan perijinan DPMPTSP Kota Bandung lebih rendah, dengan **perbandingan sebagai berikut:**



**Tabel 3.5**  
**Perbandingan IKM Tahun 2018 DPMPTSP Kota Bandung**  
**dengan DPMPTSP Kabupaten Bogor serta Disyanjak Kota Bandung**

DPMPTSP Kota Bandung	DPMPTSP Kota Bogor	BPPD Kota Bandung
80,3	87,13	91,39

### Indikator Kinerja 1.2

#### Rata-rata waktu layanan izin

Rata-rata waktu layanan ijin dihitung dengan cara membandingkan jumlah ijin yang sesuai waktu dengan jumlah jenis ijin keseluruhan. Adapun data rata-rata waktu layanan izin dihitung oleh sistem secara online dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja.



Acuan waktu yang digunakan berdasar pada Peraturan Walikota Bandung No. 235 Tahun 2017 Tentang SOP DPMPTSP. Berdasarkan pasal 41 ayat 2 bahwa:

*Jangka waktu pelayanan perizinan dan non perizinan mulai dari pendaftaran secara elektronik sampai dengan penandatanganan untuk dokumen izin dan non izin baru ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja, dan untuk izin dan non izin diluar permohonan baru ditetapkan paling lambat 4 (empat) hari kerja.*

Waktu layanan untuk *herregistrasi* dalam Peraturan Walikota Bandung No. 235 Tahun 2017 ditentukan selama 4 hari kerja untuk semua jenis izin yang memerlukan *herregistrasi*.

Berikut data rata-rata waktu layanan izin yang direkap (dihitung langsung oleh sistem) setiap akhir bulan sepanjang tahun 2019:

**Tabel 3.6**  
**Rata-rata waktu layanan izin Tahun 2019**

Tahun	Jumlah izin terbit	Rata-rata
2019	9675	5 hari, 3 jam, 37 menit, 13 detik.

Gambar tabel rincian ganti dengan 5 hari, 3 jam, 37 menit, 13 detik.



<< Kembali

### Waktu Proses Perizinan

Laporan Detail Waktu Proses - Periode: 01/01/2019 Sampai Dengan 12/31/2019

No	Nama Izin	Jml Izin	Waktu
1	Izin Ahli Teknologi Laboratorium Medk.	80	6 hari, 10 jam, 16 menit, 24 detik.
2	Izin Apoteker.	96	7 hari, 6 jam, 23 menit, 57 detik.
3	Izin Apotek.	21	5 hari, 20 jam, 10 menit, 47 detik.
4	Izin Bidan.	99	8 hari, 2 jam, 5 menit, 24 detik.
5	Izin Dokter Gigi Spesialis.	28	6 hari, 23 jam, 15 menit, 14 detik.
6	Izin Dokter Gigi.	40	5 hari, 21 jam, 4 menit, 53 detik.
7	Izin Dokter Spesialis.	185	8 hari, 12 jam, 18 menit, 24 detik.
8	Izin Dokter Umum.	183	7 hari, 16 jam, 33 menit, 23 detik.
9	Izin Elektromedis.	0	
10	Izin Fisioterapis.	19	6 hari, 21 jam, 2 menit, 45 detik.
11	Izin Khusus Waktu Pelayanan (Bagi Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern).	46	5 hari, 23 jam, 29 menit, 50 detik.
12	Izin Koperasi Simpan Pinjam.	4	2 hari, 1 jam, 49 menit, 2 detik.
13	Izin Lingkungan untuk Pemerintah.	12	1 hari, 19 jam, 35 menit, 20 detik.
14	Izin Lingkungan.	350	3 hari, 12 jam, 23 menit, 47 detik.
15	Izin Menara Telekomunikasi.	99	4 hari, 1 jam, 15 menit, 34 detik.
16	Izin Mendirikan Bangunan Lokal 1 s/d 2 lantai.	2467	5 hari, 5 jam, 45 menit, 32 detik.
17	Izin Mendirikan Bangunan Lokal 3 lantai.	106	3 hari, 23 jam, 2 menit, 55 detik.
18	Izin Mendirikan Bangunan Lokal Non Rumah Tinggal <= 4 Lantai Bangunan Pemerintah.	19	5 hari, 21 jam, 37 menit, 53 detik.
19	Izin Mendirikan Bangunan Lokal Non Rumah Tinggal > 4 Lantai Bangunan Pemerintah.	6	1 hari, 9 jam, 30 menit, 24 detik.
20	Izin Mendirikan Bangunan lokal Rumah Ibadat.	20	2 hari, 2 jam, 41 menit, 4 detik.
21	Izin Mendirikan Bangunan Non Rumah Tinggal <= 4 Lantai.	447	2 hari, 12 jam, 19 menit, 2 detik.
22	Izin Mendirikan Bangunan Non Rumah Tinggal Tanpa TKPRD.	11	0 hari, 14 jam, 17 menit, 30 detik.
23	Izin Mendirikan Bangunan Splitzing Non Rumah Tinggal Lokal.	285	15 hari, 5 jam, 31 menit, 55 detik.
24	Izin Mendirikan Bangunan untuk NON Rumah Tinggal >= 10.000 m2 dan SPBU.	24	0 hari, 23 jam, 42 menit, 59 detik.
25	Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus Kelas C.	2	5 hari, 5 jam, 25 menit, 18 detik.
26	Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum Kelas D Pratama.	0	
27	Izin Okupasi Terapis	1	5 hari, 14 jam, 39 menit, 13 detik.
28	Izin Operasional / Komersial Pendidikan Program Atau Satuan Pendidikan.	0	
29	Izin Operasional / Komersial Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal	12	6 hari, 22 jam, 50 menit, 39 detik.
30	Izin Operasional Bengkel Tertunjuk.	0	
31	Izin Operasional Bengkel Umum.	0	
32	Izin Operasional Klinik Dialisis.	0	
33	Izin Operasional Klinik Pratama.	6	6 hari, 20 jam, 57 menit, 29 detik.
34	Izin Operasional Klinik Radiologi.	0	
35	Izin Operasional Klinik Utama.	2	5 hari, 0 jam, 27 menit, 58 detik.

35	Izin Operasional Klinik Utama	2	5 hari, 0 jam, 27 menit, 58 detik
36	Izin Operasional Laboratorium Klinik Pratama	0	
37	Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil	50	4 hari, 11 jam, 34 menit, 14 detik
38	Izin Operasional Rumah Sakit Khusus Kelas C	3	1 hari, 17 jam, 7 menit, 3 detik
39	Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas C dan D	1	6 hari, 4 jam, 12 menit, 47 detik
40	Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas D Pratama	0	
41	Izin Optikal	1	8 hari, 7 jam, 47 menit, 47 detik
42	Izin Optometris	0	
43	Izin Ortosis Prostesis	0	
44	Izin Pantli Sehat Berkelompok	0	
45	Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan	83	4 hari, 12 jam, 22 menit, 18 detik
46	Izin Pembuangan Air Limbah ke Air Permukaan	48	5 hari, 19 jam, 33 menit, 4 detik
47	Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam	0	
48	Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam	0	
49	Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam	0	
50	Izin Penata Anestesi	2	6 hari, 17 jam, 3 menit, 39 detik
51	Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Jasa Usaha	0	
52	Izin Pengelolaan Tempat Parkir	111	2 hari, 21 jam, 9 menit, 12 detik
53	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek	0	
54	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek	0	
55	Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor Dan Binatang Pembawa Penyakit	0	
56	Izin Penyelenggaraan Prasarana Perkeretaapian Umum	0	
57	Izin Penyelenggaraan Reklame Insidentil	588	1 hari, 16 jam, 10 menit, 22 detik
58	Izin Penyelenggaraan Reklame Kendaraan	90	5 hari, 5 jam, 52 menit, 37 detik
59	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Bahu Jalan/Berm Jalan/Trotoar, Jembatan, Jalan layang, Jalan Tol, Jembatan Kereta Api dan Shelter	61	8 hari, 20 jam, 21 menit, 54 detik
60	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Halaman (Pensi) dan di Bangunan	2670	5 hari, 3 jam, 19 menit, 51 detik
61	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Jembatan Penyeberangan Orang dan Bando Jalan	13	3 hari, 23 jam, 29 menit, 23 detik
62	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Taman	0	
63	Izin Penyelenggaraan Sarana Perkeretaapian Umum	0	
64	Izin Perawat	479	7 hari, 5 jam, 22 menit, 51 detik
65	Izin Perekam Medis	98	6 hari, 14 jam, 43 menit, 40 detik
66	Izin Praktik Dokter Hewan	10	7 hari, 21 jam, 15 menit, 21 detik
67	Izin Praktik Dokter Internsip	29	4 hari, 0 jam, 54 menit, 38 detik
68	Izin Praktik Mandiri Bidan	13	7 hari, 15 jam, 56 menit, 2 detik
69	Izin Praktik Mandiri Dokter Gigi Spesialis	5	3 hari, 13 jam, 43 menit, 5 detik
70	Izin Praktik Mandiri Dokter Gigi	16	6 hari, 4 jam, 33 menit, 1 detik
71	Izin Praktik Mandiri Dokter Spesialis	8	6 hari, 16 jam, 50 menit, 45 detik
72	Izin Praktik Mandiri Dokter Umum	27	5 hari, 7 jam, 49 menit, 17 detik
73	Izin Praktik Mandiri Fisioterapis	0	
74	Izin Praktik Mandiri Okupasi Terapis	0	
75	Izin Praktik Mandiri Ortosis Prostesis	0	
76	Izin Praktik Mandiri Perawat	3	6 hari, 2 jam, 11 menit, 47 detik
77	Izin Praktik Mandiri Psikolog Klinis	0	
78	Izin Praktik Mandiri Tenaga Gizi	0	
79	Izin Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut	0	
80	Izin Praktik Mandiri Terapis Wicara	0	
81	Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler	0	
82	Izin Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis	0	
83	Izin Program Pendidikan Dokter Spesialis	96	7 hari, 15 jam, 17 menit, 21 detik
84	Izin Psikolog Klinis	0	
85	Izin Pusat Kesehatan Masyarakat	0	
86	Izin Radiografer	28	5 hari, 20 jam, 59 menit, 9 detik
87	Izin Refraksionis Optisien	6	6 hari, 0 jam, 38 menit, 11 detik
88	Izin Salon Kecantikan	0	
89	Izin Sanitarian	18	4 hari, 20 jam, 56 menit, 4 detik
90	Izin Teknisi Gigi	0	
91	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol Golongan B dan C	98	6 hari, 10 jam, 13 menit, 41 detik
92	Izin Tenaga Gizi	35	6 hari, 4 jam, 0 menit, 34 detik

92	Izin Tenaga Gizi	35	6 hari, 4 jam, 0 menit, 34 detik
93	Izin Tenaga Teknis Kefarmasian.	108	5 hari, 19 jam, 34 menit, 47 detik
94	Izin Terapis Gigi dan Mukut.	28	5 hari, 16 jam, 5 menit, 46 detik
95	Izin Terapis Wicara.	0	
96	Izin Toko Alat Kesehatan.	0	
97	Izin Toko Obat.	3	7 hari, 5 jam, 24 menit, 39 detik
98	Izin Tukang Gigi.	0	
99	Izin Usaha Industri.	21	4 hari, 12 jam, 37 menit, 31 detik
100	Izin Usaha Jasa Konstruksi.	205	2 hari, 4 jam, 32 menit, 7 detik
101	Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Perawatan Dan Perbaikan Kapal.	0	
102	Izin Usaha Pemotongan Hewan.	0	
103	Izin Usaha Pendirian Program Atau Satuan Pendidikan.	3	8 hari, 16 jam, 26 menit, 54 detik
104	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional	0	
105	Izin Usaha Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal.	0	
106	Izin Usaha Perdagangan (Usaha Pusat Perbelanjaan)	1	23 hari, 1 jam, 45 menit, 14 detik
107	Izin Usaha Perdagangan (Usaha Toko Swalayan yang Berdiri Sendiri)	0	
108	Izin Usaha Perdagangan (Usaha Toko Swalayan yang Terintegrasi dengan Pusat Perbelanjaan atau Bangunan/Kawasan Lain)	1	13 hari, 6 jam, 47 menit, 14 detik
109	Izin Usaha Perdagangan Umum.	307	2 hari, 6 jam, 43 menit, 32 detik
110	Izin Usaha Toko Modern.	174	4 hari, 10 jam, 22 menit, 56 detik
111	Kartu Pengawasan Angkutan Orang Dalam Trayek.	402	2 hari, 19 jam, 27 menit, 36 detik
112	Kartu Pengawasan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek.	126	2 hari, 16 jam, 44 menit, 46 detik
113	Salinan Izin Mendirikan Bangunan Terbit Sebelum Agustus 2015 (Non Online)	2	5 hari, 10 jam, 48 menit, 12 detik
114	Sertifikat Laik Hygiene Rumah Makan / Restoran.	0	
115	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum.	0	
116	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga.	1	7 hari, 3 jam, 30 menit, 17 detik
117	Sertifikat Laik Sehat Hotel.	0	
118	Sertifikat Laik Sehat Kolam Renang.	0	
119	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga.	0	
120	Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan dan PKRT	0	
121	Sertifikat Produksi Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional.	0	
122	Surat Terdaftar Penyelat Tradisional (STPT)	16	7 hari, 16 jam, 44 menit, 20 detik
123	Tanda Daftar Gudang.	54	11 hari, 14 jam, 39 menit, 7 detik
124	Tanda Daftar Usaha Pariwisata.	423	5 hari, 13 jam, 56 menit, 7 detik
<b>Total</b>		<b>11233</b>	<b>5 hari, 3 jam, 37 menit, 13 detik.</b>

Pada tahun 2019, realisasi rata-rata hari penyelesaian pelayanan perizinan selama 5 hari 3 jam 37 menit 13 detik, mencapai 128,57% ( $\frac{5 \text{ hari } 3 \text{ jam } 37 \text{ menit } 13 \text{ detik}}{7 \text{ hari}} \times 100\%$ ), dari target tahun 2019 selama 7 hari kerja.

Diharapkan ke depan pelayanan perizinan online menjadi lebih cepat dan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

## Perbandingan Kinerja

### a. Perbandingan Realisasi dan Capaian Kinerja dengan Tahun Sebelumnya

Pada tahun 2019 capaian kinerja mencapai selama 5 hari 3 jam 37 menit 13 detik sedangkan pada tahun 2018 capaian kinerja mencapai 6 hari 11 jam 30 menit 22

detik. Dapat disimpulkan bahwa pencapaian tahun 2019 lebih rendah dibandingkan pencapaian tahun 2018. Pencapaian tersebut perlu dievaluasi kembali agar waktu pelayanan tidak menurun walaupun masih memenuhi target SOP selama 7 hari kerja.

**b. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target Akhir Renstra**

Apabila dibandingkan dengan target akhir Renstra DPMPTSP periode 2018-2023, maka realisasi indikator kinerja rata-rata hari penyelesaian perizinan tahun selama selama 5 hari 3 jam 37 menit 13 detik, mencapai 128,57% (([2x7]-selama 5 hari 3 jam 17 menit 13 detik / 7 x 100%), dari target tahun 2019 selama 7 hari kerja. Dengan capaian pada tahun 2019 ini, ke depannya kecepatan dalam layanan perijinan DPMPTSP Kota Bandung perlu terus ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan masyarakat dimana penyelenggaraan pelayanan publik cepat dan efisien.

**c. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Realisasi Kinerja Instansi Lainnya yang Sejenis**

Belum ada instansi lain yang sejenis yang menargetkan rata-rata hari penyelesaian pelayanan perizinan maka data realisasi kinerja belum bisa dibandingkan dengan instansi lain.

**Indikator Kinerja I.3  
Rata-rata Waktu Respon pengaduan**

Indikator Rata-rata Waktu Respon Pengaduan dihitung dengan cara membandingkan jumlah jam penyelesaian pengaduan dengan jumlah pengaduan.

$$\frac{h}{s}$$

Pengaduan yang dimaksud dalam indikator ini adalah pengaduan berupa complain yang merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Bandung. Data rata-rata waktu respon pengaduan dihitung otomatis oleh sistem.

Berikut data rata-rata waktu waktu respon pengaduan yang direkap (dihitung langsung oleh sistem) setiap akhir bulan sepanjang tahun 2019:

**Tabel 3.7**  
**Rata-rata Waktu Respon Pengaduan (per bulan)**

No	Bulan	Jumlah pengaduan	Rata-rata (Jam)
1	Januari	13	2.87
2	Februari	29	2.13
3	Maret	44	1.88
4	April	34	2.07
5	Mei	22	2.11
6	Juni	15	2.23
7	Juli	30	2.72
8	Agustus	50	2.42
9	September	68	2.3
10	Oktober	86	2.93
11	November	123	2.56
12	Desember	56	2.29

#### Eviden sumber data

#### Perbandingan Kinerja

##### a. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Tahun Sebelumnya

Pada tahun 2019 rata-rata waktu respon pengaduan mencapai 2,43 jam (rata-rata per bulan sepanjang tahun 2019) sedangkan tahun 2018 mencapai 3,32 jam, maka realisasi kinerja 2019 lebih tinggi dibandingkan dengan realisasi kinerja tahun 2018 hal ini terjadi karena optimalisasi pelayanan pengaduan dimana ASN yang mengelola pegaduan merespon setiap pengaduan dengan cepat dan sigap.

##### b. Perbandingan Capaian Kinerja dengan Tahun Sebelumnya

Sama halnya dengan realisasi kinerja, capaian indikator kinerja rata-rata waktu respon pengaduan tahun 2019 sebesar 119% lebih tinggi dibandingkan tahun 2018 dengan capaian sebesar 89,33%.

**c. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target Akhir Renstra**

Realisasi Indikator Kinerja “Rata-rata waktu respon pengaduan” 2,43 jam telah mencapai 119% dari target akhir periode Renstra sebesar 3 jam.

**d. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Realisasi Kinerja Instansi Lainnya yang Sejenis**

Realisasi kinerja belum bisa dibandingkan dengan instansi lain yang sejenis karena pada Instansi lain belum ada yang menjadikan indikator rata-rata waktu respon pengaduan sebagai indikator kinerja.



**Analisis Efisiensi**

Untuk mencapai sasaran strategis “Meningkatnya Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu”, dibutuhkan anggaran sebesar Rp 1.258.205.300,00, atau 92,07% dari anggaran tahun 2019 sebesar Rp 1.366.625.000,00. Realisasi kinerja sasaran strategis rata-rata telah mencapai 115,91%, lebih tinggi dari capaian realisasi keuangan yang mencapai 92,07% sehingga penggunaan dana untuk mencapai sasaran strategis ini telah efisien.

Adapun analisis efisisensi hanya dimunculkan pada indkator kinerja yang mencapai atau melampaui target. Dari 3 indikator kinerja pada sasaran pertama, terdapat 3 indikator kinerja yang mencapai target.

## Analisis Efisiensi Terhadap Tiap Indikator Kinerja

No	Sasaran	Indikator Kinerja	% Capaian Kinerja (≥100%)	% Penyerapan Anggaran	Tingkat Efisiensi
1	2	3	4	5	6=4-5
1	Meningkatnya Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu	Indeks Kepuasan Masyarakat	100,16%	92,07%	8,09%
2		Rata-rata waktu layanan izin	128,57%	92,07%	36,5%
		Rata-rata waktu respon penyelesaian pengaduan	119%	92,07%	26,93%

**SASTRA II****Terciptanya Iklim Usaha yang Kondusif dan Kemudahan Investasi**

*Jumlah Indikator Kinerja pada Sasaran Strategis 2 (dua) sebanyak 1 (satu) Indikator Kinerja. Indikator Kinerja tersebut sudah mencapai target.*

Pencapaian kinerja Sasaran Strategis 2 (dua) “Terciptanya Iklim Usaha yang Kondusif dan Kemudahan Investasi” diukur dengan menggunakan satu Indikator Kinerja yaitu Nilai Investasi Berskala Nasional.

Uraian target, realisasi dan capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 2 (dua) adalah sebagai berikut :

Indikator Kinerja	Realisasi Th 2018	Realisasi Th 2019	Target Th 2019	Capaian	Target Akhir Renstra
<b>Nilai Investasi</b>	Rp <b>14.349.374.673.274</b>	Rp <b>8.436.106.735.799</b>	Rp 5.23 triliun	161,3% <b>√</b>	Rp 7.12 triliun



Berskala					
Nasional					

Ket: **✓** = mencapai target, **X** = tidak mencapai target, N/A = *not available*

### Dekripsi Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja

Penanaman modal (*investment*) adalah penanaman uang atau modal dalam suatu usaha dengan tujuan memperoleh keuntungan dari usaha tersebut. Investasi sebagai wahana dimana dana ditempatkan dengan harapan untuk dapat memelihara atau menaikkan nilai atau memberikan hasil yang positif. Adapun faktor-faktor yang dijadikan bahan pertimbangan investor dalam menanamkan modalnya antara lain: Faktor Sumber Daya Alam, Sumber Daya Manusia, Faktor Stabilitas Politik dan Perekonomian, Faktor Kebijakan Pemerintah, dan Faktor Kemudahan dalam Perizinan. Penanaman modal dibagi dua yaitu, Penanaman Modal Dalam Negeri dan Penanaman Modal Asing. Sesuai dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 bahwa penanaman modal adalah Penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia.

Berdasarkan undang undang nomor 23 tahun 2014 penanaman modal merupakan urusan wajib yang bersifat non pelayanan dasar. Sebagai turunan dari UU tersebut lahir PP 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah yang mengamankan Penanaman Modal sebagai urusan wajib yang bentuknya harus berbentuk Dinas.

#### Isu isu strategis Penanaman Modal

1. Meningkatkan kualitas perencanaan penanaman modal yang berorientasi pada peningkatan daya saing Kota Bandung
2. Tersedianya rumusan kebijakan penanaman modal yang mendukung iklim investasi Kota Bandung sebagai bahan masukan bagi penyempurnaan kebijakan penanaman modal yang diarahkan pada peningkatan daya saing kota.

3. Meningkatkan citra Kota Bandung sebagai Kota tujuan penanaman modal yang prospektif dan kondusif dan menjanjikan bagi para investor baik dalam maupun luar negeri.
4. Meningkatkan kerjasama penanaman modal pemerintah dengan badan usaha (PPP) sebagai percepatan investasi di Kota Bandung.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal yang berorientasi pada kemudahan dan kecepatan pelayanan yang berdampak pada kondusifnya iklim investasi di Kota Bandung
6. Meningkatkan realisasi dan diversifikasi penanaman modal melalui proyek – proyek investasi untuk meningkatkan percepatan ekonomi kota.

### Kinerja Tahun 2019

#### Indikator Kinerja 2.1 Nilai Investasi Berskala Nasional

Realisasi nilai investasi merupakan salah satu indikator kemajuan ekonomi suatu wilayah. DPMPTSP Kota Bandung sebagai OPD yang bertanggung jawab atas penyelesaian urusan penanaman modal harus mewujudkan nilai investasi sesuai target yang diamanatkan dalam RPJMD Kota Bandung. Nilai investasi dihitung berdasarkan data dari LKPM yang diterbitkan Provinsi Jawa Barat dijumlahkan dengan realisasi investasi dari SIUP baru yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Bandung.

Berikut data realisasi nilai investasi berskala nasional yang direkap setiap akhir bulan sepanjang tahun 2019:

**Tabel 3.8**  
**Nilai Investasi Berskala Nasional dari SIUP Baru**

NO	BULAN	TAHUN 2019		
		JUMLAH INVESTOR	TKI	NILAI INVESTASI
1	Januari	-	-	-
2	Februari	-	-	-
3	Maret	-	-	-
4	April	7	207	13,068,575,116
5	Mei	11	2684	1,493,828,190,040
6	Juni	6	53	3,660,000,000
7	Juli	15	659	121,714,993,752
8	Agustus	28	832	116,670,489,731
9	September	20	525	21,933,590,267
10	Oktober	19	293	126,711,571,232
11	November	19	800	134,013,500,000
12	Desember	15	259	94,220,000,000
	Jumlah	<b>140</b>	<b>6,312</b>	<b>2,125,820,910,138</b>

**Tabel 3.9**  
**Nilai Investasi Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM)**

No	Periode Laporan	Jenis Investasi	Jumlah Investor	Jumlah LKPM	TKI	TKA
1	Triwulan 1 (Bulan Januari-Maret )					
	PMA	2,095,777,791,767	33	51	4344	0
	PMDN	240,649,100,000	21	44	65	0
2	Triwulan 2 (Bulan April-Juni )					
	PMA	363,038,936,516	52	81	46	3
	PMDN	425,402,600,000	62	127	442	
3	Triwulan 3 (Bulan Juli - September )					
	PMA	913,517,797,378	41	69	599	
	PMDN	1,474,869,000,000	49	78	218	
4	Triwulan 4 (Bulan Oktober - Desember )					
	PMA	420,268,500,000	50	106	168	
	PMDN	376,762,100,000	91	213	524	

	<b>Total Investasi</b>	<b>6,310,285,825,661</b>	<b>399</b>	<b>769</b>	<b>6406</b>	<b>3</b>

**TOTAL JUMLAH INVESTASI LKPM DAN SIUP BARU TAHUN 2019 : 8,436,106,735,799**

**TOTAL JUMLAH INVESTOR : 539**

**TOTAL JUMLAH TKI : 12,718**

**TOTAL JUMLAH TKA : 3**

**TOTAL JUMLAH LKPM : 769**

Pada tahun 2019, realisasi nilai investasi berskala nasional mencapai Rp **8.436.106.735.799**, mencapai 161,3% ( $/5.23 \text{ triliun} \times 100\%$ ), dari target tahun 2019 sebesar Rp 5.23 triliun.

Diharapkan ke depan nilai investasi yang masuk ke Kota Bandung dapat terus meningkat. Peningkatan nilai investasi juga diharapkan sejalan dengan peningkatan daya beli masyarakat Kota Bandung.

### Perbandingan Kinerja

#### a. Perbandingan Realisasi dan Capaian Kinerja dengan Tahun Sebelumnya

Pada tahun sebelumnya (2018), capaian tahun 2018 sebesar Rp14.349.374.673.274 sedangkan pada tahun 2019 capaian nilai realisasi investasi mencapai

Rp8.436.106.735.799. Dapat disimpulkan bahwa pencapaian tahun 2019 lebih rendah dibandingkan pencapaian tahun 2018. Penurunan realisasi investasi tersebut terjadi karena masih adanya Regulasi yang tumpang tindih antara kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dengan yang telah dilaksanakan di daerah. salah satunya adalah kebijakan yang mengatur tentang kemudahan berusaha yang ditindaklanjuti dengan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS) yang pelaksanaannya justru mempersulit masyarakat dalam mendapatkan izin.

#### b. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target Akhir Renstra

Apabila dibandingkan dengan target akhir Renstra DPMPTSP periode 2018-2023, maka realisasi capaian kinerja nilai realisasi investasi sebesar Rp8.436.106.735.799, mencapai 118,48% ( $/7.12 \text{ triliun} \times 100\%$ ) dari target akhir periode Renstra (2023) sebesar Rp 7.12 triliun. Dengan capaian pada tahun 2019 ini, ke depannya nilai realisasi investasi DPMPTSP Kota Bandung perlu terus ditingkatkan guna menciptakan stabilitas perekonomian di Kota Bandung.

**c. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Realisasi Kinerja Instansi Lainnya yang Sejenis**

Belum ada instansi lain yang sejenis yang menargetkan rata-rata hari penyelesaian pelayanan perizinan maka data realisasi kinerja belum bisa dibandingkan dengan instansi lain.

**Analisis Efisiensi**

Untuk mencapai sasaran strategis “Terciptanya Iklim Usaha yang Kondusif dan Kemudahan Investasi”, diperlukan realisasi dana sebesar Rp 3.195.509.545,00, atau 91,92% dari anggaran tahun 2019 sebesar Rp 3.476.556.289,00. Realisasi kinerja sasaran strategis mencapai 161,3% lebih tinggi dari capaian realisasi keuangan yang hanya mencapai 91,92% sehingga penggunaan dana untuk mencapai sasaran strategis ini telah efisien. Adapun analisis efisiensi hanya dimunculkan pada indikator kinerja yang mencapai atau melampaui target, diuraikan dalam tabel berikut :

**Tabel 3.10.**

**Analisis Efisiensi Terhadap Tiap Indikator Kinerja**

No	Sasaran	Indikator Kinerja	% Capaian Kinerja (≥100%)	% Penyerapan Anggaran	Tingkat Efisiensi
1	2	3	4	5	6=4-5
1	Terciptanya Iklim Usaha yang Kondusif dan Kemudahan Investasi	nilai investasi berskala nasional	161,3%	91,92%	69,38%

## PENGUKURAN KINERJA

SKPD : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
TAHUN ANGGARAN : 2019

No	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
1	Meningkatnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	80,17	80,3	100,16%
		Rata-rata Waktu Layanan Izin	7 hari kerja	5 hari 3 jam 37 menit 13 detik	128,57%
		Rata-rata Waktu Respon Penyelesaian Pengaduan	3 jam	2,43 jam	119%
2	Terciptanya Iklim Usaha yang Kondusif dan Kemudahan Investasi	nilai investasi berskala nasional	Rp 5.23 triliun	Rp 8.436.106.735.799	161,3%

Jumlah Anggaran Kegiatan untuk Pencapaian Sasaran Strategis Tahun 2019 : Rp **9.899.085.072.00,-**

Jumlah Realisasi Anggaran Kegiatan untuk Pencapaian Sasaran Strategis Tahun 2019 : Rp **9.017.832.629.00,-**



### 3.3. AKUNTABILITAS KEUANGAN

Pencapaian target indikator kinerja sasaran strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2019 dicapai melalui pelaksanaan 4 program dan 5 kegiatan dengan jumlah anggaran sebesar Rp 4.843.181.289,- dan realisasi sebesar Rp 4.453.714.845,-.

Untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang tercermin dalam pelaksanaan berbagai program dan kegiatan, anggaran dan realisasi anggaran per program tahun 2019 DPMPSTP Kota Bandung sebagai berikut:

No	Program/Kegiatan	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	(%)
1	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	3.578.255.563,00	3.224.249.968,00	90,11
2	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	899.778.090,88	831.647.606,00	92,43
3	Program peningkatan disiplin aparatur	319.826.129,00	281.475.210,00	88,01
4	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	258.044.000,00	226.745.000,00	87,87
5	Program Peningkatan Pengawasan dan Pengendalian Investasi	293.700.000,00	245.868.500,00	83,71
6	Program Peningkatan dan Pengembangan Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu	1.366.625.000,00	1.258.205.300,00	92,07
7	Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi	1.020.360.619,30	963.533.600,00	94,43
	Program Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi	2.162.495.670,00	1.986.107.445,00	91,84
	<b>TOTAL</b>	<b>9.899.085.072,18</b>	<b>9.017.832.629,00</b>	<b>91,10</b>

### 3.4. PRESTASI

Disamping capaian kinerja yang telah ditetapkan dalam Renstra dan dokumen Perjanjian Kinerja sebagaimana telah dipaparkan dibelakang, DPMPSTP Kota Bandung juga telah meraih beberapa penghargaan, diantaranya adalah:

1. Penghargaan sebagai Public Services of The Year Provinsi Jawa Barat 2019 yang dinilai oleh MarkPlus, Inc bekerjasama dengan majalah Marketeers



2. Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori "Sangat Baik" Tahun 2019 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi



3. Apresiasi dan penghargaan sebagai Unit Kerja Penerima Zona Integritas Menuju WBK/WBBM Tahun 2019



4. Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori "A" urutan ke 5 (Nasional) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi



5. Penghargaan predikat Zona Hijau (tingkat kepatuhan tinggi) dari OMBUDSMAN RI (ORI) Perwakilan Provinsi Jawa Barat, dengan Keputusan Nomor : 4.118/ORI-KPP/VII/2014, Tanggal 23 Januari 2014.

6. Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tanggal 18 Juli 2014 dari OMBUDSMAN RI (ORI).

7. Penghargaan predikat Zona Hijau (tingkat kepatuhan tinggi) Tahun 2014 OMBUDSMAN RI (ORI) Perwakilan Provinsi Jawa Barat.



8. Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2014 OMBUDSMAN RI (ORI).

9. Fasilitator dalam Pemilihan Umum Anggota DPR, DPD, dan DPRD Tahun 2014 dan/atau Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden Tahun 2014 Komisi Pemilihan Umum
10. Terpenuhinya seluruh standar kepatuhan pelayanan publik versi Ombudsman RI, dengan skor 1000 (*hasil self assesment*)
11. Penghargaan Eco office 2016
12. Penghargaan *investment award* aplikasi GAMPIL Tahun 2017





Demikian Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2019 ini disusun sebagai alat untuk melaksanakan laporan kinerja yang merupakan wujud pertanggungjawaban Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi, untuk selanjutnya diajukan kepada Bapak Wali Kota Bandung dan pihak lain yang berkepentingan sebagai bahan evaluasi.

Guna mencapai target kinerja sasaran organisasi dan menghadapi berbagai kendala yang dihadapi, berbagai upaya yang akan dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut, antara lain :

1. Pengkajian dan penyempurnaan produk hukum daerah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu;
2. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur guna menunjang keberhasilan pelaksanaan keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu;
3. Penataan kembali sistem aplikasi dan data base penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu. Mengingat dukungan teknologi informasi sangatlah penting untuk mendukung penerapan sistem dan prosedur penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu yang memiliki kompleksitas permasalahan yang sangat tinggi sehingga dibutuhkan tingkat kecermatan yang memadai ;
4. Perbaikan sistem pengendalian internal. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan lingkungan pengendalian yang sehat, terselenggaranya penilaian resiko, aktifitas pengendalian, sistem informasi dan komunikasi serta kegiatan pemantauan pengendalian;
5. Peningkatan intensitas koordinasi dan konsultasi baik secara horizontal maupun

vertikal. Hal ini bermanfaat dalam memecahkan berbagai permasalahan dan hambatan yang dihadapi;

6. Peningkatan fungsi-fungsi staf sebagai dukungan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi meliputi pengelolaan sumber daya aparatur, keuangan, prasarana, sarana dan pengelolaan aset .

Pada tahun 2019 DPMPTSP mendapatkan penghargaan sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori "Sangat Baik" Tahun 2019. Penghargaan tersebut dianugerahkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Bulan November Tahun 2019 sebagai bentuk apresiasi terhadap pelayanan DPMPTSP Tahun 2019. Prestasi tersebut diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan pada tahun-tahun berikutnya. Kami menyadari penyusunan Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2019 ini masih jauh dari harapan. Untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun guna perbaikan penyusunan di masa mendatang sangat kami harapkan.

Akhirnya semoga Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2019 ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, dan semoga target kinerja yang diinginkan dalam menunjang pencapaian visi Kota Bandung **“Terwujudnya Kota Bandung yang Unggul, Nyaman, Sejahtera, dan Agamis”** setiap tahun senantiasa dapat tercapai.

Bandung, Januari 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU  
DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PTSP  
Drs. ROMI AHMAD NURUDIN  
Kepala Muda (IV/c)  
NIP. 19680312 198709 1 001

