



# PROFIL 2018

## DPMPTSP-NAKER KABUPATEN AGAM



DINAS PENANAMAN MODAL PTSP DAN KETENAGAKERJAAN  
KABUPATEN AGAM

© 2019

Jln. Veteran No. 1 Lubuk Basung | [dpmptspnakeragam@gmail.com](mailto:dpmptspnakeragam@gmail.com) | [Dpmptsp-Naker Agam](https://www.facebook.com/Dpmptsp-Naker-Agam) | [@DpmptspA](https://www.instagram.com/dpmptspnaker_kab.agam) | 085329085226 | [dpmptspnaker\\_kab.agam](https://www.ptsp.agamkab.go.id) | (0752) 66354 | [ptsp.agamkab.go.id](https://www.ptsp.agamkab.go.id)



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Buku Profil Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan berisi informasi tentang profil dinas, pegawai, jumlah perizinan dan investasi di Kabupaten Agam, Jenis Pelayanan, Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Pencapaian Kinerja dan Program Inovasi serta data penunjang lainnya, yang kami rangkum dengan maksud untuk dapat membantu investor/pelaku usaha/masyarakat mendapatkan informasi mengenai pelayanan perizinan dan nonperizinan, penanaman modal, dan ketenagakerjaan di Kabupaten Agam.

Kami menyadari bahwa buku profil yang kami susun ini belum sempurna, maka kami mengharap segala kritik dan saran untuk perbaikan dan penyempurnaannya sehingga penyusunan profil yang akan datang akan lebih baik lagi.

LUBUK BASUNG, AGUSTUS 2019

KEPALA DINAS PMPTSP DAN  
KETENAGAKERJAAN KABUPATEN AGAM

**Ir. JETSON, MT**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19640903 199003 1 006



## DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| Kata Pengantar.....                                | 1  |
| Daftar Isi.....                                    | 2  |
| Dasar Pembentukan DPMPTSP Kabupaten Agam.....      | 3  |
| Visi dan Misi.....                                 | 4  |
| Indikator Kinerja Utama (IKU) .....                | 8  |
| Maklumat Pelayanan dan Motto.....                  | 33 |
| Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur DPMPTSP.....      | 34 |
| SDM (Sumber Daya Manusia).....                     | 36 |
| Kode Etik Pegawai.....                             | 39 |
| Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi..... | 51 |
| Jenis Layanan Perizinan dan Nonperizinan.....      | 52 |
| Pengembangan dan Inovasi Pelayanan Perizinan.....  | 54 |
| Sarana dan Prasarana.....                          | 66 |
| Mengapa Berinvestasi di Kabupaten Agam.....        | 69 |
| Pencapaian Kinerja DPMPTSP.....                    | 70 |
| Pengaduan.....                                     | 75 |
| Survey Kepuasan Masyarakat.....                    | 76 |
| Prestasi yang telah diraih.....                    | 77 |
| Dokumentasi Kegiatan.....                          | 78 |



## DASAR PEMBENTUKAN DPMPTSP-NAKER

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) merupakan unsur pelaksana teknis Pemerintah Daerah di bidang pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan. Institusi ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 5 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Lembaga Teknis Daerah. Sebelum lahirnya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tersebut, pelayanan perizinan dan non perizinan telah dilaksanakan secara terpadu melalui Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) sejak tahun 2008. Pada tahun 2011, tugas pokok dan fungsi institusi ini diperluas dengan bergabungnya pelayanan penanaman modal. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang penanaman modal, perizinan, dan non perizinan dengan kepastian waktu, syarat, biaya, dan akuntabilitas, serta memperpendek jalur birokrasi sehingga ke depannya diharapkan akan berdampak pada peningkatan kenyamanan dan motivasi bagi investor untuk berinvestasi di Kabupaten Agam.

Pada tahun 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Agam Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Agam maka terbentuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan dengan tugas pokok fungsi antara lain :

1. Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 5, dinas menyelenggarakan fungsi :
  - a. Perumusan kebijakan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan
  - b. Pelaksanaan kebijakan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan



- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan
- d. Pelaksanaan administrasi dinas
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

## VISI DAN MISI

Pemerintah Kabupaten Agam untuk mewujudkan cita-cita Bupati dan wakil Bupati terpilih dalam melaksanakan pembangunan maka disusunlah visi Kabupaten Agam yaitu : Terwujudnya Kabupaten Agam yang berkeadilan, inovatif, sejahtera, agamis dan beradab menuju agam mandiri, berprestasi yang madani.

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka disusunlah misi yaitu rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi, yaitu :

1. Meningkatkan Kehidupan Beragama dan Norma Adat berlandaskan Prinsip Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah.
2. Mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih (*good and clean governance*) dan profesional.
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang cerdas, sehat beriman dan berkarakter.
4. Meningkatkan daya saing ekonomi daerah melalui pertumbuhan ekonomi yang berkualitas, berkelanjutan dan berkeadilan.
5. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui optimalisasi sumber daya daerah berbasis pemberdayaan masyarakat yang kreatif dan inovatif.
6. Pembangunan berkelanjutan, berwawasan lingkungan, tata ruang, mitigasi bencana dan menjadikan Agam sebagai destinasi pariwisata unggulan.
7. Meningkatkan kuantitas dan kualitas infrastruktur fisik, ekonomi dan sosial



## Tujuan dan Sasaran Strategis

Tujuan dan Sasaran yang akan dicapai sebagai wujud dari pelaksanaan misi dinas guna terwujudnya visi dapat digambarkan sebagai berikut:

|            |   |  |
|------------|---|--|
| Misi ke. 2 | : | Mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih ( <i>good and clean governance</i> ) dan profesional                                |
| Tujuan 1   | : | Penguatan Tata Kelola Pemerintahan dan Reformasi Birokrasi   |
| Sasaran    | : | Meningkatnya Tata Kelola Pemerintahan dan Reformasi Birokrasi  |
| Strategi   | : | Implemetasi UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik   |
| Kebijakan  | : | Optimlisasi pelayanan perizinan satu pintu dan SOP perizinan   |
| Misi ke 4  | : | Meningkatkan daya saing ekonomi daerah melalui pertumbuhan ekonomi yang berkualitas, berkelanjutan dan berkeadilan                 |
| Tujuan     | : | Mewujudkan pembangunan ekonomi yang berkualitas, berkelanjutan dan berkeadilan   |
| Sasaran    | : | Meningkatnya Nilai Investasi   |
| Startegi   | : | Melaksanakan pemantauan, verifikasi dan evaluasi terhadap laporan kegiatan penanaman modal.<br><br>Melakukan pembinaan dengan cara |



|           |   |  |
|-----------|---|--|
|           |   | bimbingan, konsultasi dan fasilitasi penyelesaian masalah yang dihadapi penanam modal  |
| Kebijakan | : | Pembuatan dan perbaikan regulasi terkait penanaman modal.<br><br>Memberikan peluang kepada investor untuk penanaman modal.   |
| Misi ke 5 | : | Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui optimalisasi sumber daya daerah berbasis pemberdayaan masyarakat yang kreatif dan inovatif   |
| Tujuan 1  | : | Meningkatkan kesejahteraan masyarakat  |
| Sasaran   | : | Menurunnya tingkat kemiskinan dan tingkat pengangguran terbuka   |
| Strategi  | : | 1. Meningkatkan penyediaan lapangan kerja produktif<br>2. Peningkatan keterampilan tenaga kerja  |
| Kebijakan | : | 1. Peningkatan kapasitas dan daya saing tenaga kerja.<br>2. Penumbuhan unit-unit usaha baru<br>3. Membekali tenaga kerja dengan keterampilan yang relevan melalui pendidikan dan latihan kerja.<br>4. Peningkatan hubungan industrial tenaga kerja.<br>5. Peningkatan perlindungan kepada tenaga kerja terutama tenaga kerja perempuan |



Mengacu pada visi misi serta program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah terpilih periode 2016–2021 sebagaimana tertuang dalam RPJMD Kabupaten Agam Tahun 2016–2021, serta mempertimbangkan kondisi daerah, permasalahan pembangunan, tantangan yang dihadapi dan isu-isu strategis, dirumuskan Tujuan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Tahun 2020 sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan di bidang penanaman modal dan penerbitan perizinan
- b. Memberi informasi kepada masyarakat terkait dengan potensi dan peluang investasi, serta jenis dan prosedur pelayanan perizinan di Kabupaten Agam
- c. Menerbitkan izin sesuai dengan aturan yang berlaku
- d. Meningkatkan pengawasan dan pengendalian kegiatan penanaman modal dan perizinan
- e. Meningkatkan kualitas SDM Aparatur Pelayanan

Adapun Tujuan Sasaran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Tahun 2016-2021 adalah sebagai berikut:

| No. | TUJUAN   | SASARAN   | INDIKATOR TUJUAN/ SASARAN                        | TARGET KINERJA TUJUAN/SASARAN PADA TAHUN KE |     |     |     |     |
|-----|--|---|--|---|-----|-----|-----|-----|
|     |  |   |  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   |
| (1) | (2)  | (3)   | (4)  | (5)   | (6) | (7) | (8) | (9) |
| 1   | Meningkatnya Iklim Investasi dan Realisasi Investasi |   | Persentase Peningkatan Realisasi Nilai Investasi | 10  | 10  | 11  | 12  | 13  |
|     |  | Meningkatnya Nilai Investasi                                | Realisasi Nilai Investasi PMDN/PMA               | 350   | 487 | 500 | 550 | 600 |
|     |  | 1. Meningkatkan kualitas Layanan perizinan secara tepat dan | Indek Kepuasan Masyarakat                        | 83%   | 84% | 85% | 86% | 87% |



| No. | TUJUAN   | SASARAN   | INDIKATOR TUJUAN/SASARAN  | TARGET KINERJA TUJUAN/SASARAN PADA TAHUN KE |       |      |      |      |
|-----|--|---|---|---|-------|------|------|------|
|     |  |   |   | 1   | 2     | 3    | 4    | 5    |
|     |  | transparan  |   |   |       |      |      |      |
|     |  |   | Persentase penyelesaian perizinan tepat waktu   | 80 %  | 81 %  | 82 % | 83 % | 84 % |
|     |  |   | Persentase pengaduan masyarakat yang diselesaikan                                     | 100   | 100   | 100  | 100  | 100  |
|     | Meningkatnya Kualitas dan Kuantitas Tenaga Kerja |   | Persentase Pengangguran terbuka   | 5,8   | 5,5   | 5,23 | 5    | 4,85 |
|     |  | Meningkatnya kesempatan kerja dan perlindungan pengembangan lembaga ketenagakerjaan | Prosentase pencari kerja yang terdaftar, terlatih, yang mendapatkan kesempatan kerja. | 49%   | 55%   | 60%  | 65%  | 75%  |
|     |  | Meningkatnya kepatuhan menjalankan peraturan ketenagakerjaan                        | Persentase perselisihan hubungan industrial yang diselesaikan                         | 100 %                                       | 100 % | 100% | 100% | 100% |

### INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)

#### DINAS PENANANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN

**Tugas Pokok :** Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan

**Fungsi :**

- a. Perumusan kebijakan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan
- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan
- c. Pelaksanaan evaluasi evaluasi dan pelaporan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan



- d. Pelaksanaan administrasi dinas
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

### TUGAS POKOK :

| NO              | TUJUAN   | SASARAN STRATEGIS   | INDIKATOR KINERJA   |
|-----------------|--|---|---|
| (1)             | (2)  | (3)   | (4)   |
| <b>MISI 1 :</b> | <b>Meningkatkan iklim investasi yang kondusif dan berdaya saing sesuai potensi dan keunggulan daerah</b>   |   |   |
| 1               | Meningkatnya iklim investasi dan Realisasi Investasi   | Meningkatnya Nilai Investasi  | Realisasi nilai Investasi PMDN/PMA  |
| <b>MISI 2 :</b> | <b>Mewujudkan pelayanan penanaman modal dan perizinan dan non perizinan melalui PTSP yang berkualitas berbasis I</b>   |   |   |
| 2               | Meningkatnya Operasional Pelayanan Perizinan   | Meningkatnya Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara tepat dan transparan | a. Nilai Index Kepuasan Masyarakat.<br>b. Persentase Penyelesaian perizinan tepat waktu                                   |
| <b>MISI 3 :</b> | <b>Menciptakan tenaga kerja terampil dan berkompentensi, meningkatkan kesempatan kerja, kewirausahaan dan produktivitas tenaga kerja serta menciptakan hubungan industrial yang harmonis dan perlindungan hak terhadap tenaga kerja.</b> |   |   |
| 3               | Meningkatnya Kesempatan Kerja dan Perlindungan Pengembangan Lembaga Ketenagakerjaan.   | Meningkatnya kualitas dan kuantitas tenaga kerja  | a. Tingkat Pengangguran terbuka<br>b. Persentase Pencari Kerja yang terdaftar, terlatih yang mendapatkan Kesempatan Kerja |

Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan mempunyai :

#### 2.1.1 Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin dan menyelenggarakan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, pelaporan dan pembinaan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan.

#### 2.1.2 Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pengelolaan urusan administrasi umum dan kepegawaian, urusan keuangan dan urusan



perencanaan dan pelaporan. Dalam melaksanakan tugasnya Sekretariat mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan urusan umum dan kepegawaian;
2. Pelaksanaan urusan keuangan; dan
3. Pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan;

#### **A. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, rumah tangga, kerja sama, kehumasan, protokol dan ketatalaksanaan serta kepegawaian. Uraian tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah:

1. Melakukan penyusunan rencana dan anggaran Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
2. Melakukan urusan rencana kebutuhan dan usulan pengembangan pegawai;
3. Melakukan urusan mutasi, tanda jasa, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan, pemberhentian dan pensiun pegawai;
4. Melakukan urusan tata usaha kepegawaian, disiplin pegawai dan evaluasi kinerja pegawai;
5. Melakukan urusan tata usaha dan kearsipan;
6. Melakukan urusan rumah tangga, keamanan dan kebersihan;
7. Melakukan urusan kerja sama, hubungan masyarakat dan protokol;
8. Melakukan evaluasi kelembagaan dan ketatalaksanaan;
9. Melakukan telaahan dan penyiapan bahan penyusunan peraturan perundang-undangan;
10. Melakukan penyusunan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dan Rencana Pemeliharaan Barang Unit (RPBU);



11. Melakukan penyiapan bahan administrasi pengadaan, penyaluran, penghapusan dan pemindah tanganan barang milik Negara dan milik Daerah;
12. Melakukan penyusunan laporan dan administrasi penggunaan peralatan dan perlengkapan kantor;
13. Melakukan penyiapan bahan tidak lanjut laporan hasil pemeriksaan dan penyelesaian tuntutan ganti kerugian daerah;
14. Melakukan penyusunan laporan dan pendokumentasian kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
15. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

#### **B. Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan urusan keuangan dan pengelolaan barang milik negara dan milik Daerah. Uraian tugas Sub Bagian Keuangan adalah:

1. Melakukan penyusunan rencana dan anggaran Sub Bagian Keuangan;
2. Melakukan urusan akuntansi, dan verifikasi keuangan;
3. Melakukan urusan perbendaharaan, dan penerbitan surat perintah membayar;
4. Melakukan urusan gaji pegawai;
5. Melakukan penyiapan pertanggungjawaban dan pengelolaan dokumen keuangan;
6. Melakukan penyusunan laporan keuangan;
7. Melakukan penyiapan bahan tidak lanjut laporan hasil pemeriksaan dan penyelesaian tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
8. Melakukan penyiapan bahan penatausahaan dan inventarisasi barang;



9. Melakukan penyusunan laporan dan pendokumentasian kegiatan Sub Bagian Keuangan; dan
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

### **C. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan**

Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana, program, dan anggaran serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan. Uraian tugas Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan adalah:

1. Melakukan penyusunan rencana dan anggaran Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan;
2. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana, program;
3. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan anggaran;
4. Melakukan penyiapan bahan penyusunan pedoman teknis pelaksanaan kegiatan tahunan;
5. Menyiapkan bahan penyusunan satuan biaya, petunjuk operasional kegiatan, dan revisi anggaran;
6. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan statistik;
7. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan;
8. Melakukan penyusunan laporan kinerja;
9. Melakukan penyusunan laporan dan pendokumentasian kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan; dan
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.



### **2.1.3. Bidang Perencanaan, Promosi dan Informasi**

Bidang Perencanaan, Promosi dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian pendampingan serta pemantauan dan evaluasi di Bidang Perencanaan, Promosi dan Informasi. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Perencanaan, Promosi dan Informasi mempunyai fungsi:

1. Pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis Penanaman Modal berdasarkan sektor usaha maupun wilayah;
2. Pengkajian, penyusunan dan pengusulan deregulasi/kebijakan Penanaman Modal di daerah;
3. Pengkajian, pengusulan kebijakan pemberian fasilitas dan kemudahan dalam Penanaman modal
4. Menyusun dan pengembangan kebijakan/strategis promosi Penanaman Modal di Daerah
5. Merencanakan, menyelenggarakan dan berpartisipasi pada event-event promosi atau pameran, sosialisasi dan seminar penanaman modal;
6. Penyusunan bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
7. Merumuskan, membuat dan menyelenggarakan kebijakan dan kerjasama bidang penanaman modal serta menyusun program kerjasama dibidang penanaman modal;
8. Pelaksanaan pembangunan dan pengembangan, serta mengelola teknologi sistem informasi, pengolahan data pelayanan Penanaman Modal, Perizinan dan Non Perizinan serta Ketenagakerjaan;
9. Menyusun dan menyiapkan bahan presentasi dinas;



10. Melaksanakan pembuatan peta penanaman modal di daerah;
11. Penyusunan anggaran dan kegiatan bidang perencanaan, promosi, data dan informasi;
12. Penyusunan norma, standar dan prosedur pelaksanaan kegiatan bidang perencanaan, promosi, data dan informasi;
13. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan tugas dibidang perencanaan, promosi, data dan informasi; dan
14. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

#### **A. Seksi Perencanaan dan Promosi**

Seksi Perencanaan dan Promosi mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan menyiapkan data atau informasi, analisa data, penyusunan rencana umum, rencana strategis penanaman modal berdasarkan sektor usaha maupun wilayah, merumuskan kebijakan, pengkajian berbagai potensi dan unggulan peluang investasi, pelaksanaan promosi dan menyebarkan informasi penanaman modal. Uraian tugas Seksi Perencanaan dan Promosi adalah :

1. Melaksanakan koordinasi, mengkaji, mengusulkan perencanaan dan pengembangan penanaman modal di daerah;
2. Melaksanakan pembuatan peta penanaman modal di daerah;
3. Menyiapkan bahan-bahan kebijakan peraturan terkait penanaman modal;
4. Memfasilitasi pemberian insentif dan kemudahan dalam penanaman modal;
5. Merencanakan, mengolah, mengoordinasikan dan menyusun rancangan dan kebijakan peraturan terkait penanaman modal di daerah;
6. Mengevaluasi bahan-bahan kebijakan peraturan terkait penanaman modal;



7. Mengkaji dan merumuskan rancangan kebijakan dan peraturan daerah dibidang promosi;
8. Mengkaji dan merumuskan kebijakan pengembangan potensi penanaman modal di daerah;
9. Menyiapkan data dan kajian serta profil potensi, profil unggulan daerah;
10. Melakukan koordinasi dan menyiapkan bahan sarana dan prasarana promosi;
11. Melakukan publikasi dan distribusi bahan-bahan promosi;
12. Menyelenggarakan serta berpartisipasi pada event-event promosi penanaman modal;
13. Merumuskan, membuat dan menyelenggarakan kebijakan dan kerja sama bidang penanaman modal;
14. Menyusun rencana anggaran dan kegiatan seksi Perencanaan dan Promosi;
15. Menyusun norma, standar dan prosedur pelaksanaan kegiatan Perencanaan dan Promosi;
16. Melaksanakan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi Perencanaan dan Promosi; dan
17. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

## **B. Seksi Data dan Informasi**

Seksi Data dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan administrasi, memfasilitasi, mengolah, menganalisa, memverifikasi, merumuskan, merancang, mengevaluasi, memimpin, memonitoring pengolahan data penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan serta ketenagakerjaan dan membangun, memelihara, mengelola dan mengembangkan teknologi informasi meliputi perangkat keras dan perangkat lunak, sistem dan jaringan sesuai perkembangan dibidang teknologi informasi untuk



peningkatan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non pelayanan perizinan serta ketenagakerjaan. Uraian tugas Seksi Data dan Informasi adalah :

1. Mengumpulkan data dan informasi untuk menyusun dan merumuskan rancangan peraturan dan kebijakan teknis dinas;
2. Menghimpun, mengolah dan mendistribusikan laporan atau rekapitulasi jumlah penerbitan dokumen perizinan kepada OPD terkait;
3. Membangun, memelihara, mengelola dan mengembangkan teknologi informasi meliputi perangkat keras dan perangkat lunak, sistem dan jaringan sesuai perkembangan di bidang teknologi informasi untuk peningkatan pelayanan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan serta ketenagakerjaan;
4. Melakukan pengelolaan website dan penyusunan database secara elektronik dalam rangka peningkatan pelayanan publik;
5. Mengoperasikan secara teknis sistem informasi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan serta ketenagakerjaan;
6. Memfasilitasi layanan sistem informasi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan serta ketenagakerjaan;
7. Mendokumentasikan dan mempublikasikan data layanan sistem informasi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan serta ketenagakerjaan, melalui website atau jaringan online atau tertulis (termasuk cetak dan elektronik);
8. Menginventarisasi kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana teknologi informasi;
9. Menyusun rencana anggaran dan kegiatan seksi data dan informasi;



10. Menyusun norma, standar dan prosedur pelaksanaan kegiatan data dan informasi;
11. Membuat evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi data dan informasi; dan
12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

#### **2.1.4. Bidang Pengawasan, Harmonisasi dan Pengaduan**

Bidang Pengawasan, Harmonisasi dan Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pembinaan penanaman modal dan pengaduan layanan perizinan dan non perizinan. Dalam melaksanakan tugas Bidang Pengawasan, Harmonisasi dan Pengaduan mempunyai fungsi:

1. Mengkaji dan merumuskan rancangan kebijakan daerah dibidang pengendalian dan pengaduan;
2. Melakukan koordinasi dibidang pengendalian perkembangan realisasi penanaman modal dan pengaduan layanan;
3. Melaksanakan pemantauan, pengawasan realisasi perkembangan penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
4. Mengkaji dan merumuskan, pemberian bantuan, penyelesaian berbagai hambatan dan konsultasi permasalahan yang dihadapi penanaman modal, layanan perizinan dan non perizinan;
5. Melaksanakan pembinaan penanaman modal antara lain meningkatkan kemitraan, meningkatkan daya saing usaha, menciptakan persaingan usaha yang sehat terhadap penyelenggaraan penanaman modal serta menginformasikan potensi sumber daya dan peluang usaha bagi penanam modal dalam rangka pengembangan usaha;



6. Melaksanakan pembinaan kepada masyarakat untuk mendukung kelancaran realisasi investasi penanam modal;
7. Penyusunan anggaran dan kegiatan bidang Pengendalian, Harmonisasi dan Pengaduan;
8. Penyusunan norma, standar dan prosedur pelaksanaan kegiatan bidang Pengendalian, Harmonisasi dan Pengaduan;
9. Pelaksanakan evaluasi dan pelaporan tugas dibidang Pengendalian, Harmonisasi dan Pengaduan; dan
10. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

#### **A. Seksi Pemantauan dan Pengawasan**

Seksi Pemantauan dan Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan pemantauan dan Pengawasan penanaman modal daerah. Uraian tugas Seksi Pemantauan dan Pengawasan adalah :

1. Menyiapkan rumusan kebijakan peraturan, pedoman, tatacara, prosedur dan petunjuk teknis pemantauan dan pengawasan penanaman modal;
2. Menyediakan sarana prasarana dan kelengkapan administrasi pemantauan dan pengawasan;
3. Menginventarisasi, mengkaji, menyiapkan rumusan dan solusi penanganan dan pemecahan masalah penanaman modal melalui koordinasi dengan OPD terkait;
4. Melakukan pengelolaan data yang meliputi pengumpulan, verifikasi dan mengevaluasi serta menganalisa data perkembangan realisasi penanaman modal yang tercantum dalam Laporan Kegiatan Penanaman Modal;
5. Membentuk tim pengawasan pelaksanaan penanaman modal;
6. Melaksanakan koordinasi pemantauan dan pengawasan penanaman modal dengan OPD terkait;



7. Melaksanakan pemantauan dan pengawasan terhadap penanaman modal berdasarkan perizinan dan non perizinan yang dimiliki baik yang masih dalam tahap konstruksi (pembangunan) maupun penanaman modal telah produksi atau operasi komersial (telah ada izin usaha), baik secara langsung (rutin atau khusus) maupun tidak langsung (Laporan Kegiatan Penanaman Modal);
8. Melaksanakan pemantauan dan pengawasan terhadap pemberian fasilitas pembebasan bea masuk atas impor mesin, barang dan bahan dan non fiskal (ketenagakerjaan);
9. Menyiapkan saran tindak lanjut dan sanksi atas penyimpangan dan pelanggaran dalam kegiatan penanaman modal;
10. Menyusun dan menyampaikan laporan perkembangan realisasi terkini penanaman modal kepada Instansi terkait, Provinsi dan Pemerintah Pusat;
11. Menyusun rencana anggaran dan kegiatan seksi Pengawasan;
12. Menyusun norma, standar dan prosedur pelaksanaan kegiatan Pengawasan;
13. Melaksanakan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi Pengawasan; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

#### **B. Seksi Pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan**

Seksi Pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan mempunyai tugas melakukan bimbingan dan penyuluhan mengenai peraturan baru kepada penanam modal, pembinaan kepada masyarakat untuk mendukung kelancaran realisasi investasi penanam modal, harmonisasi kebijakan layanan perizinan dan non perizinan serta penanganan pengaduan di bidang layanan perizinan dan non



perizinan. Uraian tugas Seksi Pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan adalah :

1. Melaksanakan penyusunan program pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan;
2. Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan teknis pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan;
3. Melaksanakan bimbingan sosialisasi atau workshop atau bimbingan teknis atau dialog investasi kepada masyarakat dunia usaha mengenai pelaksanaan kegiatan penanaman modal;
4. Melaksanakan fasilitas dalam rangka meningkatkan kerjasama kemitraan usaha, meningkatkan daya saing usaha, menciptakan persaingan usaha yang sehat;
5. Menyebarkan informasi terkini, potensi sumber daya dan peluang usaha dalam lingkup pengembangan usaha yang didokumentasikan secara elektronik, leaflet, buklet dan lain-lain;
6. Melaksanakan sosialisasi kebijakan penanaman modal kepada dunia usaha;
7. Pemberian konsultasi dan bimbingan kepada penanam modal sesuai dengan ketentuan perizinan yang telah diperoleh guna mempercepat realisasi investasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan;
8. Pemberian konsultasi dan bimbingan kepada masyarakat dengan baik untuk mendukung kelancaran realisasi investasi penanam modal;
9. Melaksanakan pengolahan data yang terkait dengan pembinaan dan Pengaduan;
10. Melaksanakan penyusunan bahan koordinasi pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan;



11. Melaksanakan pembinaan terhadap pemberian fasilitas pembebasan bea masuk atas impor mesin, barang dan bahan dan non fiskal (ketenagakerjaan);
12. Mengkaji , menyusun dan merumuskan kebijakan teknis dibidang pengaduan, Harmonisasi dan Pengaduan;
13. Memberikan layanan informasi dan pengaduan baik secara langsung (tatap muka ) melalui sambungan telepon / website / jaringan (*online*) dan atau tertulis (termasuk cetak dan elektronik);
14. Meningkatkan manajemen pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan baik secara langsung (tatap muka) melalui sambungan telepon / website / jaringan (*online*) dan atau tertulis (termasuk cetak dan elektronik);
15. Menghimpun, mengelola dan menyajikan laporan survey kepuasan masyarakat dan pengaduan lainnya;
16. Menginventarisir, mengkaji dan menyiapkan rumusan atau solusi penanganan dari pemecahan masalah pengaduan baik secara internal atau berkoordinasi dengan OPD terkait;
17. Memberikan saran dan pertimbangan serta masukan kepada kepala dinas melalui kepala bidang dalam hal penanganan pengaduan;
18. Mengumpulkan bahan-bahan advokasi pelayanan perizinan dan non perizinan;
19. Memfasilitasi pemberian advokasi pelayanan perizinan dan non perizinan;
20. Melaksanakan pendampingan advokasi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam menyelesaikan permasalahan perizinan dan non perizinan;
21. Menyusun laporan pendampingan advokasi pelayanan perizinan dan non perizinan;



22. Merencanakan dan merumuskan pengharmonisan peraturan kebijakan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan;
23. Membuat laporan rancangan harmonisasi peraturan kebijakan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan;
24. Melaksanakan sosialisasi penyuluhan harmonisasi peraturan kebijakan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan;
25. Menyusun rencana anggaran dan kegiatan seksi Pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan
26. Menyusun norma, standar dan prosedur pembinaan kegiatan pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan;
27. Melaksanakan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi Pembinaan, Harmonisasi dan Pengaduan; dan
28. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

#### **2.1.5. Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan**

Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam melaksanakan tugas Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai fungsi:

1. Menyiapkan rumusan kebijakan, peraturan, pedoman dan petunjuk teknis pelayanan perizinan dan non perizinan;
2. Melaksanakan, mengolah, memverifikasi, mengidentifikasi, mengoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasikan pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan 1 yang meliputi: Pendidikan, Pariwisata dan Olahraga, Umum, Kesbang, Tenaga Kerja, Perkebunan, Pekerjaan Umum, Perumahan dan Penataan Ruang, Perikanan, Kominfo dan Kelautan;



3. Melaksanakan, mengolah, memverifikasi, mengidentifikasi, mengoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasikan pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan 2 yang meliputi: Penanaman Modal, Koperindag, Kesehatan, Energi dan ESDM, BPBD, DPPKA, Perhubungan, Lingkungan Hidup, Peternakan, Kehutanan, dan Pertanian;
4. Melaksanakan dan mengevaluasi pengelolaan pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik baik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan, O P D Teknis maupun Kecamatan;
5. Mengoordinasikan pelaksanaan survey lapangan perizinan dan non perizinan;
6. Menyusun rencana dan melaksanakan pelayanan keliling kecamatan, tempat keramaian dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
7. Menyusun jadwal piket di front office;
8. Penyusunan anggaran dan kegiatan bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan 1, Perizinan dan Non Perizinan 2;
9. Penyusunan norma, standar dan prosedur pelaksanaan kegiatan bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan 1, Perizinan dan Non Perizinan 2;
10. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan tugas dibidang Perizinan dan Non Perizinan 1, Perizinan dan Non Perizinan 2; dan
11. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

#### **A. Seksi Perizinan dan Non Perizinan 1**

Seksi Perizinan dan Non Perizinan 1 mempunyai tugas melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan, memvalidasi, memverifikasi, memfasilitasi, mengoordinasikan,



mengolah, menganalisa, mengevaluasi, memimpin, me monitoring pengolahan data pelayanan perizinan dan non perizinan. Uraian tugas Seksi Perizinan dan Non Perizinan 1 adalah :

1. Menyiapkan rumusan kebijakan, peraturan, pedoman dan petunjuk teknis, survey dan pelayanan perizinan;
2. Menyiapkan sarana, prasarana dan kelengkapan administrasi pemberian layanan serta kelengkapan pelaksanaan survey perizinan dan non perizinan 1;
3. Menyelenggarakan administrasi pendaftaran perizinan dan non perizinan 1;
4. Menginformasikan kepada pemohon (lisan/tertulis) untuk melengkapi dokumen persyaratan perizinan, baik pada saat pendaftaran maupun pada saat survey;
5. Mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan 1;
6. Melaksanakan rapat/survey dan membuat berita acara hasil survey pelayanan perizinan dan non perizinan 1;
7. Memproses dan menerbitkan dokumen perizinan dan non perizinan 1 secara elektronik;
8. Menyiapkan data perkembangan perizinan dan non perizinan 1;
9. Melaksanakan penyusunan dan memelihara data perizinan dan non perizinan 1 baik secara elektronik (database) maupun cetak;
10. Melaksanakan peningkatan layanan dan sistem informasi manajemen layanan perizinan dan non perizinan 1;
11. Menyusun rencana anggaran dan kegiatan Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan 1;
12. Menyusun norma, standar dan prosedur pelaksanaan kegiatan Layanan Perizinan dan Non Perizinan 1;



13. Melaksanakan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan 1; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

#### **B. Seksi Perizinan dan Non Perizinan 2**

Seksi Perizinan dan Non Perizinan 2 mempunyai tugas melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan, memvalidasi, memverifikasi, memfasilitasi, mengoordinasikan, mengolah, menganalisa, mengevaluasi, memimpin, me monitoring pengolahan data pelayanan perizinan dan non perizinan. Uraian tugas Seksi Perizinan dan Non Perizinan 2 adalah :

1. Menyiapkan rumusan kebijakan, peraturan, pedoman dan petunjuk teknis, survey dan pelayanan perizinan;
2. Menyiapkan sarana, prasarana dan kelengkapan administrasi pemberian layanan serta kelengkapan pelaksanaan survey perizinan dan non perizinan 2;
3. Menyelenggarakan administrasi pendaftaran perizinan dan non perizinan 2;
4. Menginformasikan kepada pemohon (lisan/tertulis) untuk melengkapi dokumen persyaratan perizinan baik pada saat pendaftaran maupun pada saat survey;
5. Mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan 2;
6. Melaksanakan rapat/survey dan membuat berita acara hasil survey pelayanan perizinan dan non perizinan 2;
7. Menerbitkan dokumen perizinan dan non perizinan 2 secara elektronik;
8. Menyiapkan data perkembangan perizinan dan non perizinan 2;



9. Melaksanakan penyusunan dan memelihara data perizinan dan non perizinan 2 baik secara elektronik (database) maupun cetak;
10. Melaksanakan peningkatan layanan dan sistem informasi manajemen layanan perizinan dan non perizinan 2;
11. Menyusun rencana anggaran dan kegiatan Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan 2;
12. Menyusun norma, standar dan prosedur pelaksanaan kegiatan Layanan Perizinan dan Non Perizinan 2;
13. Melaksanakan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan 2; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

#### **2.1.6. Bidang Hubungan Industrial dan Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja**

Bidang Hubungan Industrial dan Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja mempunyai tugas melaksanakan pembinaan sarana hubungan industrial, fasilitasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial, Peningkatan Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja. Dalam melaksanakan tugas Bidang Hubungan Industrial dan Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di lingkup hubungan industrial dan peningkatan produktivitas tenaga kerja;
2. Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan hubungan industrial dan peningkatan produktivitas tenaga kerja;
3. Monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan hubungan industrial dan peningkatan produktivitas tenaga kerja; dan
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.



### **A. Seksi Hubungan Industrial dan Perlindungan Tenaga Kerja**

Seksi Hubungan Industrial dan Perlindungan Tenaga Kerja mempunyai tugas melaksanakan verifikasi pendaftaran perjanjian kerja bersama, pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu, pencatatan perusahaan penyedia jasa pekerjaan/buruh, pencegahan dan fasilitas penyelesaian perselisihan hubungan industrial, verifikasi serikat pekerja/buruh dan jaminan sosial tenaga kerja. Uraian tugas Seksi Hubungan Industrial dan Perlindungan Tenaga Kerja adalah :

1. Melaksanakan verifikasi dan penyusunan serta pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Perjanjian kerja Bersama (PKB);
2. Meneliti dan mencatat pelaporan perjanjian kerja antara perusahaan pemberian kerja dengan perusahaan penyediaan jasa pekerja/buruh;
3. Melaksanakan pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu pada perusahaan yang berlaku;
4. Melaksanakan pencegahan dan penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, Mogok Kerja dan Penutupan Perusahaan serta Pemutusan Hubungan Kerja (PHK);
5. Melaksanakan pencabutan izin operasional perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh atas rekomendasi pusat dan atau provinsi;
6. Melaksanakan penyusunan dan pengusulan formasi serta melakukan pembinaan mediator dan konsiliator, arbiter;
7. Melaksanakan penerimaan pendaftaran dan seleksi calon hakim ad-hoc pengadilan hubungan industrial;
8. Melaksanakan pemberian bimbingan aplikasi pengupahan di perusahaan;
9. Melaksanakan penyusunan dan pengusulan penetapan upah minimum Kabupaten kepada Gubernur;



10. Memonitor penyelenggaraan fasilitas dan kesejahteraan diperusahaan;
11. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan sistem dan kelembagaan serta pelaku hubungan industrial;
12. Melaksanakan verifikasi keanggotaan Serikat Pekerja/Serikat Buruh;
13. Melaksanakan pencatatan organisasi pengusaha dan organisasi pekerja/buruh dan melaporkannya kepada provinsi;
14. Melaksanakan penetapan organisasi pengusaha dan organisasi pekerja/buruh untuk duduk dalam lembaga ketenagakerjaan berdasarkan hasil verifikasi;
15. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan sumber daya manusia dan lembaga penyelesaian perselisihan dari luar pengadilan;
16. Melaksanakan pembinaan dan pendataan kepesertaan jaminan sosial tenaga kerja di perusahaan; dan
17. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

## **B. Seksi Peningkatan Produktivitas Tenaga**

Seksi Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pembekalan pemagangan, peningkatan pelatihan dan produktivitas tenaga kerja. Uraian tugas Seksi Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja adalah :

1. Memimpin kegiatan pemantauan dan evaluasi lembaga pelatihan kerja swasta;
2. Mengumpulkan bahan verifikasi informasi regulasi bidang pelatihan kerja yang akan disebarluaskan kepada lembaga pelatihan kerja swasta;
3. Menyusun kebutuhan sumber daya manusia dalam pemberian izin lembaga pelatihan kerja swasta;



4. Menyusun kesiapan sarana dan prasarana perizinan lembaga pelatihan kerja swasta;
5. Menyiapkan sumber daya manusia bidang konsultasi produktivitas;
6. Menyiapkan alat, teknik, metode peningkatan dan pengukuran produktivitas;
7. Melaksanakan pemantauan peningkatan produktivitas;
8. Menyiapkan sumber daya manusia bidang pengukuran produktivitas;
9. Menyiapkan data dan metode pengukuran produktivitas;
10. Melaksanakan pemagangan dalam negeri dan luar negeri;
11. Melaksanakan program peningkatan produktivitas tenaga kerja;
12. Melaksanakan penilaian dan pemberian sertifikasi kompetensi dan akreditasi lembaga pelatihan kerja;
13. Melaksanakan fasilitasi dalam penyaluran dana bantuan sarana usaha bagi lembaga pelatihan kerja;
14. Mengoordinasikan dan membina pelaksanaan kegiatan pada lembaga latihan kerja pemerintah dan swasta; dan
15. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

#### **2.1.7. Bidang Penempatan dan Pengembangan Kesempatan Kerja**

Bidang Penempatan dan Pengembangan Kesempatan Kerja mempunyai tugas melaksanakan penempatan dan pengembangan kesempatan kerja. Dalam melaksanakan tugas Bidang Penempatan dan Pengembangan Kesempatan Kerja mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di lingkup penempatan dan Pengembangan kesempatan kerja;



2. Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan penempatan dan pengembangan kesempatan kerja;
3. Monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan penempatan dan pengembangan kesempatan kerja; dan
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

#### **A. Seksi Penempatan Tenaga Kerja**

Seksi Penempatan Tenaga Kerja mempunyai tugas penyebaran informasi kerja dan lowongan kerja, penempatan tenaga kerja lokal dan mekanisme bekerja keluar negeri. Uraian tugas Seksi Penempatan Tenaga Kerja adalah :

1. Merencanakan penyiapan sumber daya manusia terkait pemberian informasi pasar kerja kepada pencari kerja dan pemberi kerja;
2. Mengelola penyiapan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan pemberian informasi pasar kerja kepada pencari kerja dan pemberi kerja;
3. Merencanakan pemantauan dan evaluasi hasil pelaksanaan informasi pasar kerja kepada pencari kerja;
4. Merencanakan penyediaan sumber daya manusia untuk jabatan pengantar kerja dan petugas antar kerja;
5. Merencanakan penyediaan sarana dan prasarana pemberian informasi pasar kerja, penyuluhan dan bimbingan jabatan dan perantaraan kerja;
6. Membuat rencana kerja tentang perantaraan kerja dalam pelayanan kerja;
7. Menyusun kesiapan sarana dan prasarana perizinan pemberian izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta;
8. Menyusun rencana pemantauan dan evaluasi lembaga penempatan tenaga kerja swasta;



9. Menyusun kesiapan sumber daya manusia untuk pelayanan penerbitan perpanjangan IMTA;
10. Memantau dan mengevaluasi hasil penerbitan perpanjangan IMTA;
11. Menyusun kesiapan sarana dan prasarana penyebarluasan informasi syarat dan mekanisme bekerja keluar negeri kepada masyarakat;
12. Memantau dan evaluasi pelaksanaan penyebarluasan informasi syarat dan mekanisme bekerja keluar negeri kepada masyarakat;
13. Menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan kelengkapan dokumen ketenagakerjaan calon TKI keluar negeri;
14. Menyiapkan sumber daya manusia untuk melakukan penyelesaian permasalahan TKI pra dan purna penempatan;
15. Menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan pemulangan dan kepulangan TKI;
16. Memantau dan mengevaluasi pelayanan pemulangan dan kepulangan TKI;
17. Menyiapkan sarana dan prasarana pemberdayaan TKI purna;
18. Memantau dan mengevaluasi pemberdayaan TKI Purna; dan
19. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

## **B. Seksi Pengembangan Kesempatan Kerja**

Seksi Pengembangan Kesempatan Kerja mempunyai tugas melaksanakan pengembangan dan pemberdayaan tenaga kerja melalui penerapan teknologi tepat guna, bimbingan tenaga kerja mandiri, wirausaha baru dan padat karya. Uraian tugas Seksi Pengembangan Kesempatan adalah :



1. Merencanakan penyediaan sumber daya manusia untuk jabatan yang menangani tugas pengembangan dan perluasan kesempatan kerja kepada masyarakat;
2. Merencanakan penyediaan sarana dan prasarana pengembangan dan perluasan kesempatan kerja kepada masyarakat;
3. Membuat rencana kerja tentang pengembangan dan perluasan kesempatan kerja;
4. Melaksanakan bimbingan terhadap Tenaga Kerja Mandiri Terdidik (TKMT), Tenaga Kerja Sarjana (TKS);
5. Melaksanakan bimbingan teknis dan penerapan teknologi tepat guna;
6. Melaksanakan program penyebarluasan kerja melalui bimbingan usaha mandiri dan sektor informal;
7. Melaksanakan pemberdayaan tenaga kerja melalui program padat karya; dan
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

#### **2.1.8. Unit Pelaksana Teknis**

Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan dapat dibentuk UPT untuk melaksanakan sebagian tugas Dinas PMPTSP dan Ketenagakerjaan yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa kecamatan. UPT dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris dan secara operasional dikoordinasikan oleh Camat.

Pembentukan UPT Dinas PMPTSP dan Ketenagakerjaan akan diatur kemudian sesuai dengan kebutuhan dan ditetapkan dengan



Peraturan Bupati Agam. UPT sendiri terdiri dari Kepala UPT, Sub Bagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan Fungsional.

#### 2.1.9. **Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok Jabatan Fungsional melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

1. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang Jabatan Fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
2. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang diangkat dan diberhentikan oleh Bupati.
3. Jumlah dan Jenis serta jenjang tenaga fungsional diatur dan ditetapkan oleh Bupati berdasarkan kebutuhan dan baban kerja serta sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
4. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
5. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

### **MAKLUMAT PELAYANAN DAN MOTTO**

#### **MAKLUMAT PELAYANAN**

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku”



**MOTTO**

“Melayani dengan PASTI”  
Cepat, Sederhana, Transparan, Terintegrasi

**TUGAS POKOK, FUNGSI DAN STRUKTUR****TUGAS POKOK**

Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan

**FUNGSI**

- a. Perumusan kebijakan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan
- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan
- c. Pelaksanaan evaluasi evaluasi dan pelaporan dibidang penanaman modal dan bidang ketenagakerjaan
- d. Pelaksanaan administrasi dinas
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

**STRUKTUR ORGANISASI**

Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Agam sesuai dengan Peraturan Bupati Agam Nomor 56 Tahun 2016, sebagai berikut :

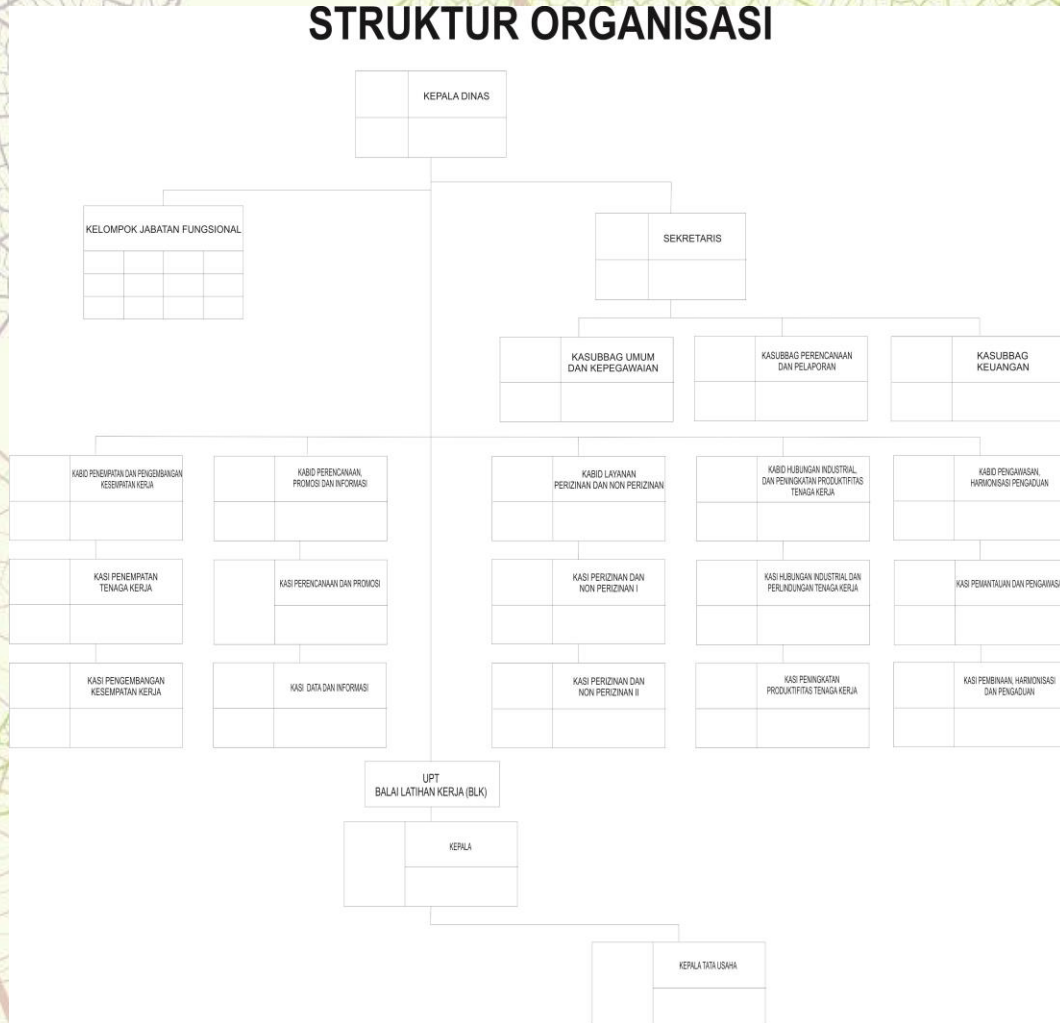
1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi :



- a. Subbag Umum dan Kepegawaian
- b. Sub Bagian Keuangan
- c. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
3. Bidang Perencanaan Promosi dan Informasi
  - a. Seksi Perencanaan dan Promosi
  - b. Seksi Data dan Informasi
4. Bidang Pengawasan Harmonisasi dan Pengaduan membawahi :
  - a. Seksi Pemantauan dan Pengawasan
  - b. Seksi Pembinaan Harmonisasi dan Pengaduan
5. Bidang Layanan Perizinan dan Nonperizinan
  - a. Seksi Perizinan dan Nonperizinan 1
  - b. Seksi Perizinan dan Nonperizinan 2
6. Bidang Hubungan Industrial dan Peningkatan Produktifitas Tenaga Kerja
  - a. Seksi Hubungan Industrial dan Perlindungan Tenaga Kerja
  - b. Seksi Peningkatan Produktifitas Tenaga Kerja
7. Bidang Penempatan dan Pengembangan Kesempatan Kerja, membawahi
  - a. Seksi Penempatan Tenaga Kerja
  - b. Seksi Pengembangan Kesempatan Kerja
8. UPT
9. Kelompok Jabatan Fungsional



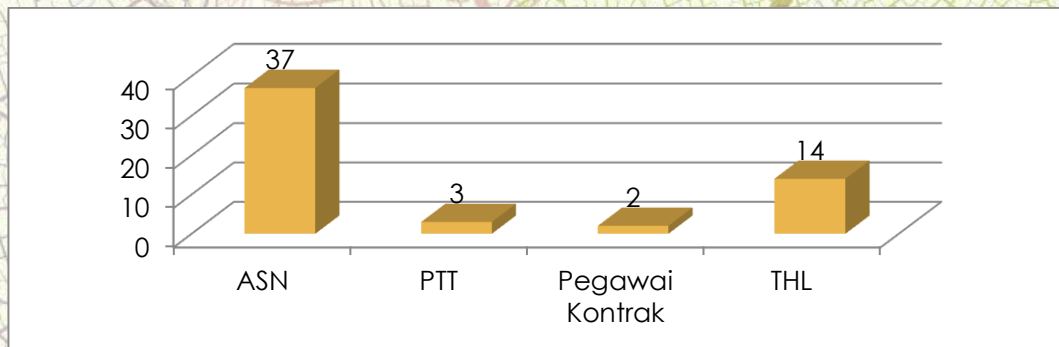
## Bagan Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI****SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)**

## JUMLAH PEGAWAI

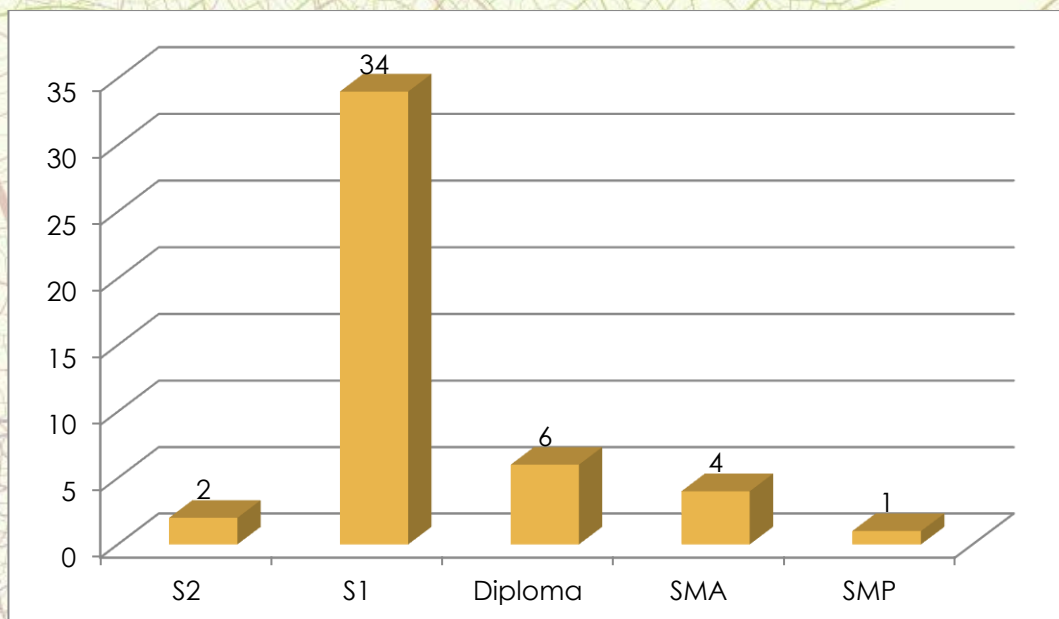
| No | Uraian          | Jumlah (orang) |
|----|-----------------|----------------|
| 1  | ASN             | 37             |
| 2  | PTT             | 3              |
| 3  | Pegawai Kontrak | 2              |
| 4  | THL             | 14             |
|    | Total           | 57             |





### BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN FORMAL

| No     | Tingkat Pendidikan | PNS | Pegawai Kontrak | THL | Jumlah |
|--------|--------------------|-----|-----------------|-----|--------|
| 1.     | S2                 | 2   | -               | -   | 2      |
| 2.     | S1                 | 28  | 1               | 5   | 34     |
| 3.     | Diploma            | 5   | 3               | -   | 6      |
| 4.     | SMA                | 1   | 1               | 2   | 4      |
| 5.     | SMP                | 1   | -               | 1   | 1      |
| 6.     | SD                 | -   | -               | -   | -      |
| Jumlah |                    | 37  | 5               | 8   | 57     |

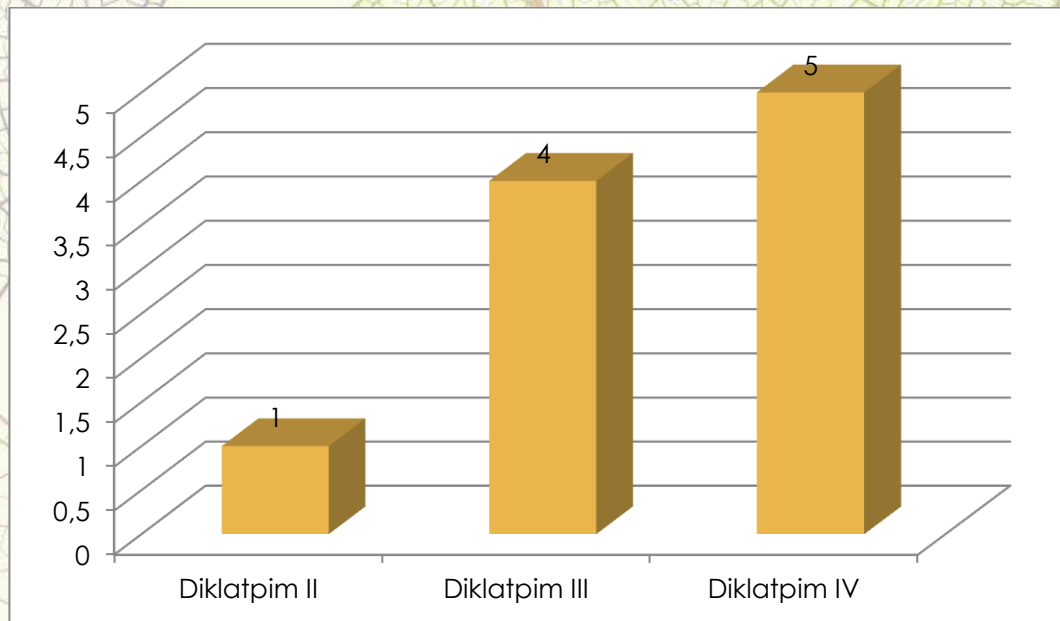


### TINGKAT PERJENJANGAN APARATUR

| No | DIKLATPIM     | JUMLAH |
|----|---------------|--------|
| 1. | Diklatpim II  | -      |
| 2. | Diklatpim III | 4      |



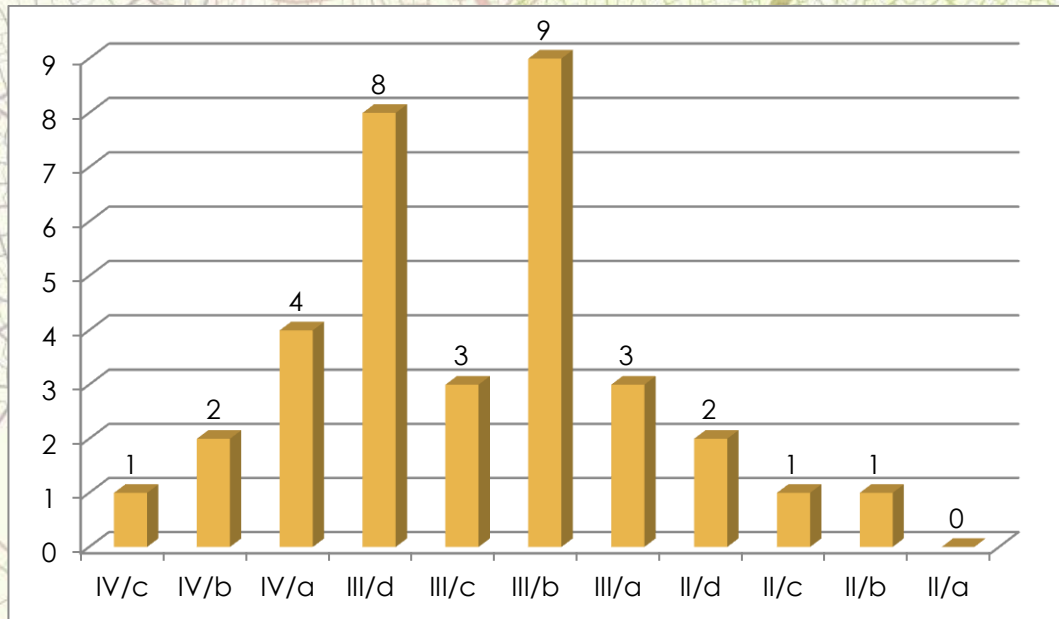
|    |              |   |
|----|--------------|---|
| 3. | Diklatpim IV | 5 |
|    | Jumlah       | 9 |



#### TINGKAT GOLONGAN KEPANGKATAN

| No  | PANGKAT/GOLONGAN RUANG           | JUMLAH |
|-----|----------------------------------|--------|
| 1.  | Pembina Utama Muda / (IV/c)      | 1      |
| 2.  | Pembina Tingkat I / (IV/b)       | 2      |
| 3.  | Pembina / (IV/a)                 | 4      |
| 4.  | Penata Tingkat I (III/d)         | 8      |
| 5.  | Penata / (III/c)                 | 3      |
| 6.  | Penata Muda Tingkat I / (III/b)  | 9      |
| 7.  | Penata Muda / (III/a)            | 3      |
| 8.  | Pengatur Tingkat I / (II/d)      | 2      |
| 9.  | Pengatur / (II/c)                | 1      |
| 10. | Pengatur Muda Tingkat I / (II/b) | 1      |
| 11. | Pengatur Muda / (II/a)           | -      |
|     | JUMLAH                           | 37     |





## KODE ETIK PEGAWAI

### I. PENGERTIAN SIKAP DAN PRILAKU PELAYANAN

Sikap (Attitude) adalah perasaan, pikiran dan kecenderungan seseorang yang kurang lebih bersifat permanen mengenai aspek aspek tertentu dalam lingkungan.

Komponen sikap adalah pengetahuan, perasaan dan kecenderungan untuk bertindak. Sikap yang terdapat pada diri individu akan memberi warna atau corak tingkah laku ataupun perbuatan individu yang bersangkutan. Sikap dapat juga diartikan sebagai suatu ukuran tingkat kesukaan seseorang terhadap perilaku tertentu.

Sikap dalam memberikan pelayanan prima.

Menurut Dr. Patricia Palter dalam bukunya *Service With Emotional Quatient* menyatakan bahwa sepenuh kesetiaan yang bisa membedakan kualitas pelayanan. Pelayanan sepenuh hati terletak pada *Possionate (gairah)*, *Progressive (progresif)*, *Proactive (proaktif)* dan *Positive (positif)*.



**Possionate (Gairah)**

Harus memiliki gairah untuk menghasilkan semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain.

Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada pelayanan sepenuh hati ikut membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan.

Jika kita memiliki gairah hidup yang tinggi, kita cenderung memberikan pelayanan dengan senyum, vitalitas dan antusias yang akan menularkan kepada orang yang kita layani, sehingga mereka merasa senang bekerja sama.

**Progressive (progresif)**

Sikap progresif bisa kita kembangkan jika kita memiliki pikiran yang terbuka, wawasan luas, kemauan belajar yang tinggi, keberanian melakukan pelayanan, tidak memberikan pelayanan yang monoton, menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih efisien dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jangan pernah merasa puas dengan hasil yang didapat, untuk itu selalu berusaha mencari cara kreatif untuk yang lebih baik.

**Proactive (proaktif)**

Sikap proaktif dapat dipupuk dengan cara bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya kita lakukan dan secara aktif berupaya menemukan cara-cara baru untuk menambah makna pada pekerjaan yang ditekuni. Pelayanan yang penuh dengan kepedulian.



**Positive (positif)**

Bersikap positif mendorong untuk tidak mudah patah semangat atas masalah yang dihadapi. Bersikap positif membimbing untuk lebih fokus pada penyelesaian masalah.

Berprilaku positif sangat menarik, karena sikap itu bisa mengubah suasana dan menebar kegairahan pada hampir semua interaksi dengan konsekwen.

Berprilaku positif berarti menyambut hangat para konsumen dan melayani pertanyaan dan permintaan konsumen dengan sepenuh hati.

Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kita pada konsumen, bahwa kita mampu memberi solusi atas semua masalah yang mereka hadapi

Prilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dll. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati oleh pihak luar (Notoadiwijoyo, 2003). Sedangkan dalam pengertian umum prilaku adalah perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh makhluk hidup.

Pada dasarnya bentuk prilaku dapat diamati melalui sikap dan tindakan, walaupun demikian tidak berarti bahwa bentuk prilaku itu hanya dapat dilihat dari sikap dan tindakan saja, prilaku dapat pula bersifat potensial, yakni dalam bentuk pengetahuan, motivasi dan persepsi.



## II. PRILAKU PELAKSANAAN PELAYANAN

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Cermat;
3. Santun dan ramah;
4. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. Profesional;
6. Tidak mempersulit;
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan / atau kewenangan yang dimiliki;
14. Sesuai dengan kepatutan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur.



### **III. PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu jasa atau pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan.

Standar pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **IV. ASAS PELAYANAN PUBLIK**

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.



## **V. ETIKA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

Adalah pola tindak, tutur kata dalam komunikasi dan tata busana yang dilandasi oleh perubahan pola pikir untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk itu perlu beberapa etika yaitu :

### **5.1. ETIKA BERBUSANA DAN BERPENAMPILAN**

1. Pakaian dan tata rambut (laki-laki) / kerudung (perempuan) selalu rapi dan disesuaikan dengan aturan pakaian / busana kantor.
2. Selalu bersepatu di ruangan kerja.
3. Selalu menggunakan kartu identitas pegawai di dada.

### **5.2. ETIKA DUDUK**

1. Sikap duduk sebaiknya dengan posisi lurus, santai dan punggung menempel lurus pada sandaran dengan posisi tegak.
2. Hindarkanlah tidur atau tidur-tiduran di kursi / meja pelayanan.
3. Jika memungkinkan dan tidak ada yang dilayani lakukan senam duduk untuk meregangkan otot dan syaraf yang kaku, sesekali dapat menggoyangkan bahu ke kiri dan ke kanan.
4. Kaki lurus atau dapat disilangkan dengan sopan.

### **5.3. ETIKA MELAYANI**

Gaya berbicara yang menunjukkan anda adalah orang yang penuh perhatian yang mencerminkan profesionalitas.



1. Selalu menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan.
2. Bersikap hormat, penuh perhatian dan rendah hati terhadap tamu.
3. Selalu bersikap ramah dan memberikan 3 S (senyum, sapa dan salam).
4. Berikan pandangan dan perhatian yang sopan kepada tamu yang dihadapi dan tidak memandangi ke arah lain.
5. Menyapa tamu yang datang, berdiri jika memungkinkan.
6. Beri salam (dengan ucapan selamat pagi/siang/sore/assalamualaikum).
7. Menyapa tamu yang datang, sebutkan nama diri terlebih dahulu dan ucapkan “ *Selamat pagi Pak/Bu, saya ...* (sebutkan nama panggilan diri anda) *Apa yang dapat saya bantu ?*.”
8. Dengarkan baik-baik apa yang diutarakan oleh tamu. Oleh karena itu jangan melakukan aktivitas lain.
9. Layani tamu dengan cepat, usahakan lebih cepat dari standar waktu yang ditentukan.
10. Hindari mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama pegawai ataupun tamu yang dilayani.
11. Berbicara seperlunya namun tetap menjaga keramahan dan kesopanan, tidak perlu bertele-tele.
12. Tatalah waktu berkonsultasi seefisien mungkin.
13. Apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan tamu yang sedang dilayani, petugas memohon maaf kepada tamu dan digantikan oleh petugas lain yang ditunjuk.



14. Siaga melayani tamu masyarakat. Apabila ada pertanyaan yang tidak dapat dijawab, petugas meminta waktu untuk menghubungi petugas lain apabila tingkat persoalan agak kompleks dapat dipersilahkan ke ruangan pengawas untuk ditangani oleh petugas yang kompeten / Pimpinan.
15. Jika perlu mintalah nomor telepon tamu yang berkonsultasi.
16. Petugas harus yakin benar bahwa dirinya menguasai permasalahan tersebut.
17. Untuk lebih meyakinkan tamu yang dilayani, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan.
18. Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain yang berwenang.
19. Sedapat mungkin, dalam menyerahkan dokumen / tanda terima kepada pengguna layanan dengan menggunakan kedua tangan.
20. Jika memungkinkan, jabatlah tangan tamu setiap selesai melayani dan selalu mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat disertai senyum.
21. Hindarilah melayani tamu sambil makan dan minum, jika perlu minum/makan tidak dilakukan dihadapan tamu, minta izin kepada sesama petugas agar setiap tamu tetap dilayani dan tidak dibiarkan menunggu.
22. Petugas agar memberikan informasi / penjelasan secara lengkap sehingga pengguna layanan dapat mengerti dengan baik.



23. Apabila petugas belum bisa memberikan jawaban yang memadai sehingga pengguna layanan harus menemui petugas lain dalam menuntaskan permasalahan, petugas diharapkan untuk meminta maaf (misalnya dengan pernyataan “mohon maaf, saya belum dapat membantu Bapak/Ibu saat ini. Oleh karena itu permasalahan akan saya teruskan kepada rekan kami/atasan saya yang lain untuk membantu Bapak/Ibu).
24. Setiap tamu yang datang ke DPMPTSP-NAKER, ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan mengambil nomor antrian.
25. Apabila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama maka petugas harus memberikan penjelasan dengan baik, sopan dan tetap ramah.
26. Menjelaskan berapa lama pengguna layanan harus menunggu (misalnya dapat menggunakan kalimat seperti : “kami akan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu 5-10 menit, setelah itu Bapak/Ibu akan kami panggil kembali, terima kasih “).
27. Jika memungkinkan agar disediakan minuman ringan kepada pengguna layanan yang sedang menunggu (misalnya dengan pengadaan dispenser dan lain-lain).
28. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan / surat yang disampaikan oleh pengguna layanan misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai pengguna layanan memahami dengan baik.



#### 5.4. MENGHADAPI TAMU YANG SULIT

1. Sapalah dengan sikap yang sopan, berikan salam dan tersenyum.
2. Dengarkan dengan baik mengenai permasalahan yang dihadapi oleh tamu.
3. Tunjukkan sikap peduli Anda.
4. Kendalikan emosi Anda, tetaplah tenang.
5. Pusatkan perhatian Anda kepada masalah dan cari jalan keluar.
6. Ajukanlah pertanyaan dan dengarkan dengan seksama.
7. Jangan mengulang-ulang pertanyaan.
8. Kenali persoalan secepat mungkin.
9. Pecahkan masalah dan sedapat mungkin carikan solusinya.
10. Jangan mengkambinghitamkan Rekan Kerja di bagian lain.
11. Memberikan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan peraturan.
12. Minta maaf atas ketidaknyamanan tamu dan ucapkan terima kasih karena sudah mau datang.
13. Apabila terjadi aliran listrik padam atau sistem sedang rusak / terganggu yang mengakibatkan petugas tidak dapat melayani dengan baik, sehingga pengguna layanan menjadi tidak sabar / marah, maka yang harus diperhatikan antara lain adalah :
  - a. Petugas meminta maaf atas situasi ini.
  - b. Memberikan informasi bahwa listrik padam atau sistem sedang rusak.



- c. Memberikan informasi lamanya waktu yang dibutuhkan bila pekerjaan dilakukan secara manual.
  - d. Menanyakan kesediaan pengguna layanan untuk menunggu.
  - e. Menanyakan nomor telepon yang bisa dihubungi apabila pengguna layanan memilih untuk meninggalkan DPMPTSP-NAKER sementara waktu.
  - f. Memberitahu pengguna layanan saat suasana sudah kembali normal dan proses sudah selesai.
14. Jika tidak ada kemungkinan solusi atas masalah yang dihadapi, utarakan dengan bahasa yang diplomasi dan katakan bahwa persoalan dan permasalahan ini akan menjadi perhatian institusi untuk diatasi.
  15. Usahakan tamu meninggalkan tempat dalam keadaan berkurang rasa marahnya / emosinya mereda.
  16. Tunjukkan saluran pengaduan tempat masyarakat dapat mengadukan permasalahannya.
  17. Segera buat catatan dan laporkan kepada atasan.

### **5.5. ETIKA MENELPON**

1. Jawablah telpon sesegera mungkin, jika mungkin dalam tiga dering pertama.
2. Mulailah setiap panggilan dengan sapaan ramah ucapan "*Selamat pagi/siang/sore/ assalamualaikum*" dilanjutkan dengan menyebutkan jati diri anda dan instansi anda. Misalnya : "*Selamat pagi, saya Nani dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan, Ada yang dapat saya bantu* "



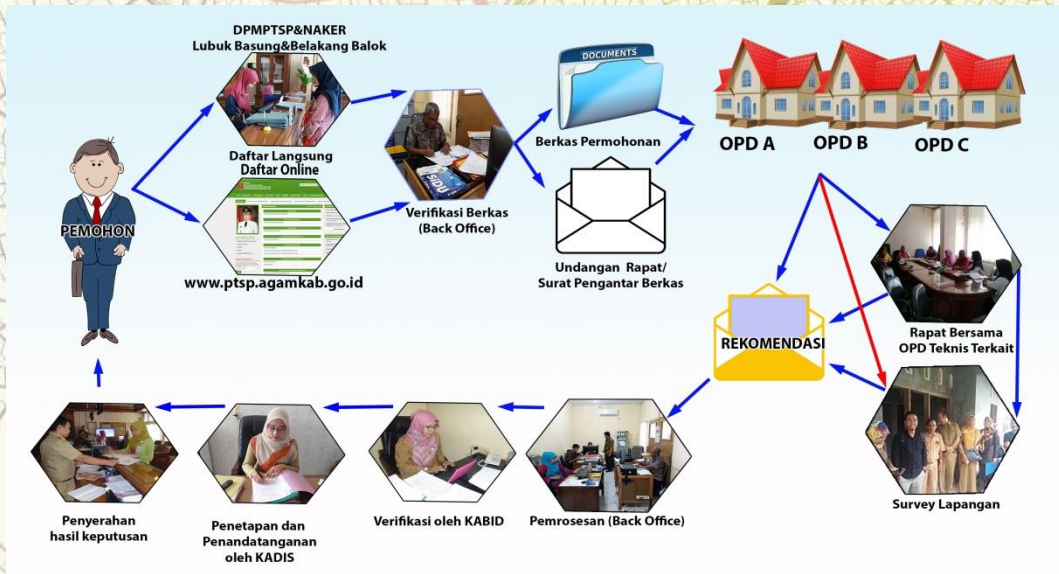
3. Dengarkan dengan sungguh-sungguh dan pahami apa yang diinginkan penelpon.
4. Jaga agar tidak meotong pembicaraan.
5. Saat mendengar, jawablah dengan, "ya," atau, "baik" sehingga penelpon tahu anda memerhatikannya.
6. Berbicaralah dengan perlahan dan jelas.
7. Tangani setiap pembicaraan dengan bijak dan sopan tanpa memperdulikan tingkat kepentingannya.
8. Senyumlah saat bicara karena akan membuat suara anda lebih bersahabat dan menyenangkan.
9. Ketika pembicaraan tertunda, periksalah apakah si pembicara masih menunggu.
10. Tawarkan untuk menelpon kembali bila penundaan berlangsung lama, dan jangan lupa untuk menelpon kembali.
11. Apabila orang yang akan menerima transfer telepon sedang tidak ada di tempat dan tidak ada orang lain yang menggantikannya sementara anda tidak dapat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh tamu, maka minta lah nomor telepon dari tamu dan katakan bahwa anda akan menelpon tamu tersebut kembali dalam 10-15 menit kemudian.
12. Berkonsentrasi, jangan berusaha mengerjakan sekaligus dua masalah bersamaan. Berikanlah perhatian penuh pada penelpon.
13. Catatlah inti pembicaraan dan ulangi inti pembicaraan tadi kepada penelpon agar tidak terjadi mis-komunikasi.
14. Jangan makan/minum ketika menelpon.



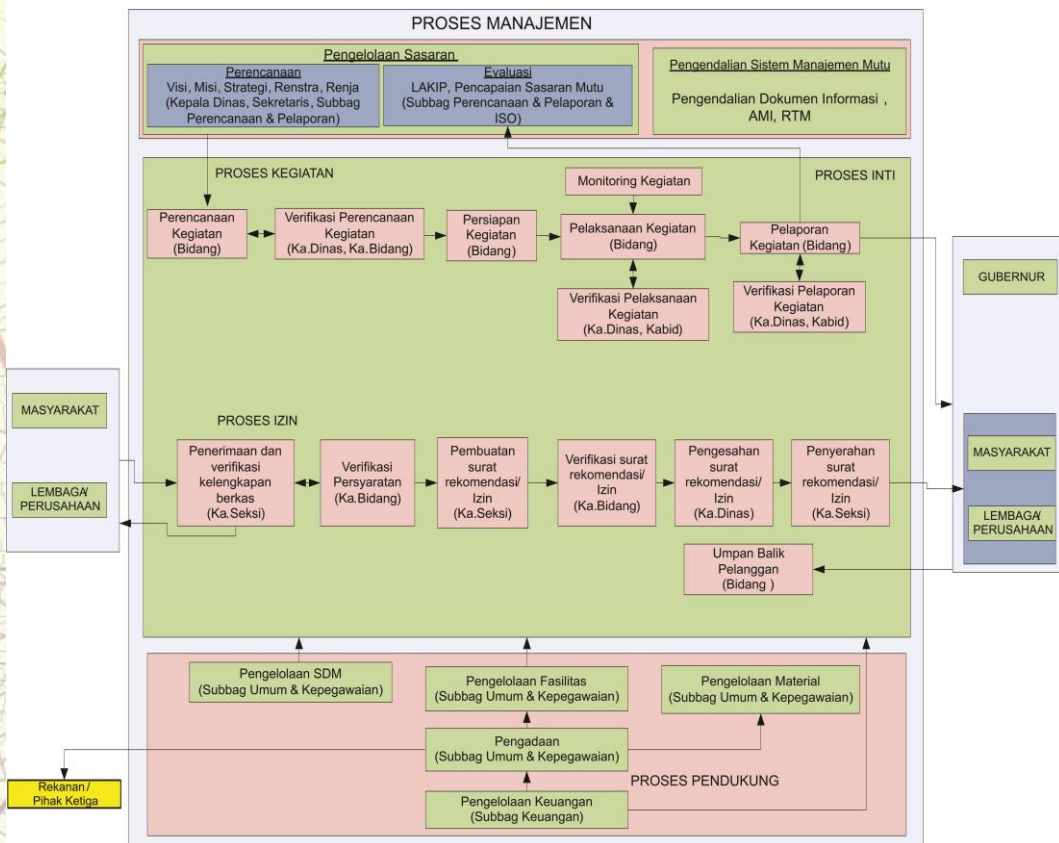
15. Sediakan kaca cermin kecil untuk melihat diri anda jika sedang menelpon.
16. Jangan biarkan penelpon membuat anda marah atau menganggap kekasaran penelpon tertuju pada pribadi anda.
17. Jangan memberikan jawaban negatif seperti “ saya *tidak tahu* “, saya tidak dapat membantu anda atau bisakah menelpon kembali nanti.
18. Tanggapan anda mencerminkan pelayanan anda secara pribadi dan institusi Unit Pelayanan yang anda wakili.
19. Sudahilah dengan kesimpulan yang tepat tentang pembicaraan yang baru berlangsung dan katakan langkah apa yang anda tempuh dan kapan pelaksanaannya.
20. Ikuti kelanjutan masalah penelpon tadi.
21. Ucapkan terima kasih dan berikan salam penutup dan tersenyum. Misalnya : “ *Baik Bapak/Ibu, terima kasih telah menelpon, selamat siang*”.

## ALUR PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI





## BISNIS PROSES



## JENIS LAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN



## JENIS, TARIF DAN LAMA PROSES PERIZINAN

|   |        |  |  |        |   |
|---|--------|--|--|--------|---|
| 1. Izin Pendirian Sekolah   | 5 hari | Gratis   | 66. Izin Usaha (Perluasan, Perubahan dan Penggabungan)             | 1 hari | Gratis  |
| 2. Izin Operasional Sekolah   | 5 hari | Gratis   | 67. Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)                                  | 1 hari | Gratis  |
| 3. Izin Pendirian Lembaga Kursus dan Pelatihan  | 5 hari | Gratis   | 68. Izin Penelitian  | 1 hari | Gratis  |
| 4. Izin Operasional Lembaga Kursus dan Pelatihan  | 5 hari | Gratis   | 69. Izin Praktik Perawat   | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 15 Tahun 2003 tentang Retribusi Perizinan Tertentu |
| 5. Izin Pendirian Taman Bacaan Masyarakat   | 5 hari | Gratis   | 70. Izin Praktik Bidan   | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 15 Tahun 2003 tentang Retribusi Perizinan Tertentu |
| 6. Izin Operasional Taman Bacaan Masyarakat   | 5 hari | Gratis   | 71. Surat Izin Pengobatan Tradisional (SIPT)                       | 5 hari | Gratis  |
| 7. Izin Mendirikan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat  | 5 hari | Gratis   | 72. Surat Tendaftar Pengobatan Tradisional (STPT)                  | 5 hari | Gratis  |
| 8. Izin Operasional Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat   | 5 hari | Gratis   | 73. Izin Laboratorium  | 5 hari | Gratis  |
| 9. Tanda Daftar Usaha Daya Tarik Wisata   | 5 hari | Gratis   | 74. Izin Rumah Sakit Tipe C dan Tipe D                             | 5 hari | Gratis  |
| 10. Tanda Daftar Usaha Kawasan Pariwisata   | 5 hari | Gratis   | 75. Izin Fisioterapis  | 5 hari | Gratis  |
| 11. Tanda Daftar Usaha Jasa Transportasi Wisata   | 5 hari | Gratis   | 76. Izin Klinik  | 5 hari | Gratis  |
| 12. Tanda Daftar Usaha Jasa Perjalanan Wisata   | 5 hari | Gratis   | 77. Surat Izin Apotik (SIA)  | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 14 Tahun 2003 tentang Retribusi Perizinan Tertentu |
| 13. Tanda Daftar Usaha Jasa Makanan dan Minuman   | 5 hari | Gratis   | 78. Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA)                             | 5 hari | Gratis  |
| 14. Tanda Daftar Usaha Penyediaan Akomodasi   | 5 hari | Gratis   | 79. Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)          | 5 hari | Gratis  |
| 15. Tanda Daftar Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi                          | 5 hari | Gratis   | 80. Surat Izin Perdagangan Eceran Obat                             | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 14 Tahun 2003 tentang Retribusi Perizinan Tertentu |
| 16. Tanda Daftar Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran | 5 hari | Gratis   | 81. Izin Penyelenggaraan Optikal                                   | 5 hari | Gratis  |
| 17. Tanda Daftar Usaha Jasa Informasi Wisata  | 5 hari | Gratis   | 82. Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometrists (SIKRO dan SIKO) | 5 hari | Gratis  |
| 18. Tanda Daftar Usaha Jasa Konsultansi Wisata  | 5 hari | Gratis   | 83. Izin Kerja Perekam Medis (SIK Perekam Medis)                   | 5 hari | Gratis  |
| 19. Tanda Daftar Usaha Jasa Pramuwisata   | 5 hari | Gratis   | 84. Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)                            | 5 hari | Gratis  |
| 20. Tanda Daftar Usaha Wisata Tirta   | 5 hari | Gratis   | 85. Surat Izin Praktek/Kerja Fisioterapis (SIPF/SIKF)              | 5 hari | Gratis  |
| 21. Tanda Daftar Usaha Spa  | 5 hari | Gratis   | 86. Izin Kerja/Praktek Tenaga Gizi (SIKTGz/SIPTGz)                 | 5 hari | Gratis  |
| 22. Izin Warung Telekomunikasi  | 5 hari | Gratis   | 87. Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)      | 5 hari | Gratis  |
| 23. Izin Instalatur Kabel Rumah dan Gedung (IKR/G)  | 5 hari | Gratis   | 88. Izin Tukang Gigi   | 5 hari | Gratis  |
| 24. Izin Kantor Cabang dan Loket Pelayanan Operator   | 5 hari | Gratis   | 89. Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi                                | 5 hari | Gratis  |
| 25. Izin Lokasi Pembangunan Studio dan Stasiun Pemancar Radio dan atau Televisi               | 5 hari | Gratis   | 90. Izin Sarana dan Tenaga Kesehatan Lainnya selain Tenaga Medis   | 5 hari | Gratis  |
| 26. Izin Galian Kabel Telekomunikasi dalam Satu Kabupaten                                     | 5 hari | Gratis   | 91. Izin Lokasi  | 5 hari | Gratis  |
| 27. Izin Usaha Penempatan Perangkat Telekomunikasi  | 5 hari | Gratis   | 92. Izin Pemanfaatan Aset Daerah                                   | 1 hari | Gratis  |
| 28. Izin Usaha Perdagangan Alat/Perangkat Telekomunikasi                                      | 5 hari | Gratis   | 93. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)                              | 5 hari | Gratis  |
| 29. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)   | 3 hari | Gratis   | 94. Izin Mendirikan Bangunan Gedung Bertingkat                     | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu  |
| 30. Izin Usaha Industri (IUI)   | 5 hari | Gratis   | 95. Izin Mendirikan Gedung Pemerintah                              | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu  |
| 31. Tanda Daftar Gudang (TDG)   | 5 hari | Gratis   | 96. Izin Mendirikan Bangunan Khusus                                | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu  |
| 32. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)   | 3 hari | Gratis   | 97. Izin Penyewaan Alat Berat                                      | 1 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu  |
| 33. Izin Usaha Perluasan Industri   | 5 hari | Gratis   | 98. Izin Pemanfaatan Daerah Milik Jalan (DMJ)                      | 5 hari | Gratis  |
| 34. Izin Usaha Simpan Pinjam  | 5 hari | Gratis   | 99. Izin Pemanfaatan Ruang Skala Kecil                             | 5 hari | Gratis  |
| 35. Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi   | 5 hari | Gratis   | 100. Izin Reklame  | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 7 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu  |
| 36. Izin Usaha Toko Modern  | 3 hari | Gratis   | 101. Izin Penggunaan Racun Api                                     | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 1 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu  |
| 37. Izin Tempat Usaha Pedagang Kaki Lima  | 5 hari | Gratis   | 102. Izin Tempat Penyimpanan Sementara Limbah B3                   | 5 hari | Gratis  |
| 38. Izin Pameran dan Promosi Dagang   | 5 hari | Gratis   | 103. Land Application  | 5 hari | Gratis  |
| 39. Izin Usaha Angkutan   | 1 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu | 104. Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC)                            | 5 hari | Gratis  |
| 40. Kartu Kontrol Izin Usaha Angkutan   | 1 hari | Gratis   | 105. Izin Energi Baru Terbarukan Bidang Panas Bumi                 | 5 hari | Gratis  |
| 41. Izin Trayek Angkutan Pedesaan/Angkutan Kota   | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu | 106. Izin Instalasi Genset   | 5 hari | Gratis  |
| 42. Kartu Pengawasan Izin Trayek Angkutan Pedesaan/Angkutan Perkotaan                         | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu | 107. Izin Pengumpulan Sumbangan                                    | 5 hari | Gratis  |
| 43. Izin Insidental Angkutan Pedesaan   | 1 hari | Gratis   | 108. Izin Pendirian Panti Sosial                                   | 5 hari | Gratis  |
| 44. Surat Tanda Pendaftaran Kapal   | 5 hari | Gratis   | 109. Izin Operasional Panti Asuhan                                 | 5 hari | Gratis  |
| 45. Surat Izin Usaha Budidaya Pembenihan Ikan   | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu | 110. Tanda Daftar Industri (TDI)                                   | 5 hari | Gratis  |
| 46. Izin Usaha Budidaya Ikan  | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu | 111. Izin Lingkungan   | 5 hari | Gratis  |
| 47. Izin Usaha Perikanan Tambak   | 5 hari | Sesuai Perda Kab. Agam No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu | 112. Rekomendasi Keramaian   | 1 hari | Gratis  |
| 48. Izin Toko Obat Perikanan  | 5 hari | Gratis   | 113. Rekomendasi Wilayah Pertambangan (WIUP)                       | 5 hari | Gratis  |
| 49. Izin Usaha Pemasaran dan Pengolahan Hasil Perikanan                                       | 5 hari | Gratis   | 114. Rekomendasi Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi          | 5 hari | Gratis  |
| 50. Izin Usaha Perkebunan (IUP)   | 5 hari | Gratis   | 115. Rekomendasi Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi    | 5 hari | Gratis  |
| 51. Izin Usaha Perkebunan Budidaya (IUP-B)  | 5 hari | Gratis   | 116. Rekomendasi Izin Pertambangan Rakyat (IPR)                    | 5 hari | Gratis  |
| 52. Izin Usaha Perkebunan Pengolahan (IUP-P)  | 5 hari | Gratis   | 117. Rekomendasi Izin Pendirian SPBJ                               | 5 hari | Gratis  |
| 53. Izin Usaha Pematangan Hewan   | 5 hari | Gratis   | 118. Rekomendasi Izin Depot BBM                                    | 5 hari | Gratis  |
| 54. Izin Toko Obat Hewan  | 5 hari | Gratis   | 119. Rekomendasi Izin Pendirian Depot Obat                         | 5 hari | Gratis  |



## PENGEMBANGAN DAN INOVASI PELAYANAN PERIZINAN

### A. INOVASI TERKAIT TATA KELOLA PELAYANAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di ibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis pelayanan yang diberikan.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut pemerintah melakukan berbagai gerakan reformasi pelayanan publik.

Salah satu gerakan yang di besarkan sekarang adalah diberlakukannya pelayanan satu tempat atau one stop service (OSS) dan yang terakhir sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu pelayanan Online Single Submission (OSS) atau pelayanan yang terintegrasi dalam satu sistem.

Di Kabupaten Agam pelaksanaan tata kelola pelayanan juga mengacu kepada aturan – aturan dari pusat baik dari Menteri Dalam Negeri, BKPM RI maupun dari MENPAN RB RI antara lain :

1. Pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan sebanyak 129 dengan rincian 111 izin dan 18 non izin, yang diatur dengan Peraturan Bupati Agam Nomor 24 Tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan



pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan.



**BUPATI AGAM  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**PERATURAN BUPATI AGAM  
NOMOR 24 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PELIMPAHAN KEWENANGAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON  
PERIZINAN KEPADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI AGAM,**

**Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, Pemerintah Daerah telah membentuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;**

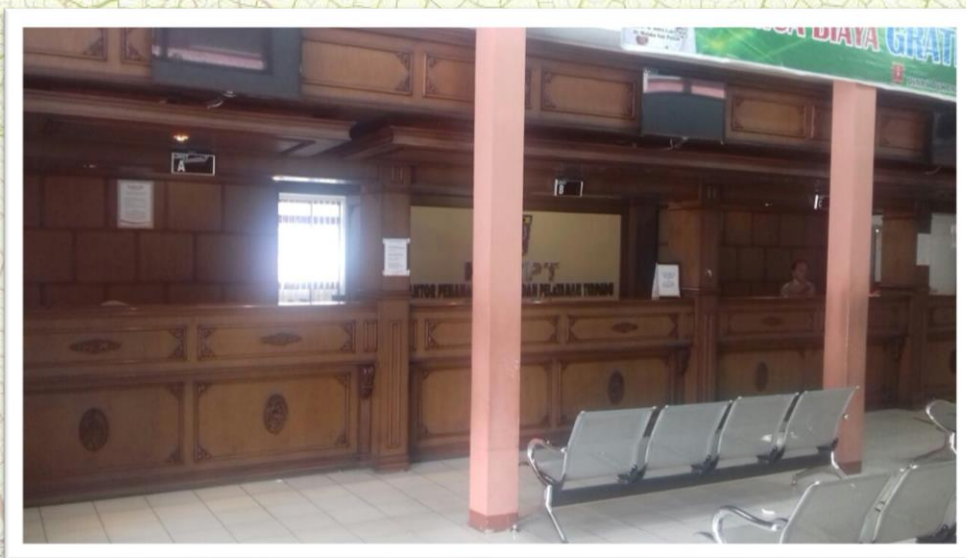
2. Membuka pelayanan wilayah Kabupaten Agam Bagian Timur

Dengan kondisi geografis Kabupaten Agam yang cukup luas mengakibatkan jauhnya jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, untuk itu Pemerintah Kabupaten Agam mengambil kebijakan membuka pelayanan wilayah Kabupaten Agam Bagian Timur yang berlokasi di Belakang Balok Bukittinggi.

Pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Belakang Balok juga melayani perizinan dan non perizinan. Sistem kerjanya yaitu meneruskan dokumen persyaratan ke Kantor Pelayanan di Lubuk Basung untuk diproses lebih lanjut sesuai SOP yang ada.



Untuk izin AK 1 sudah dapat langsung diterbitkan dengan menggunakan aplikasi Sicantik.



### 3. Menetapkan Standar Pelayanan sesuai ISO 9001:2015

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar Pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggaraan pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas



dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggaraan pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan di Kabupaten Agam telah menetapkan Standar Pelayanan sejak tahun 2014 sesuai versi ISO 9001:2008 Tahun 2017 dilakukan penyempurnaan Standar Pelayanan sesuai ISO versi 9001:2015 dan komponennya sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

#### 4. Standar Operational Procedures (SOP) sesuai ISO 9001:2015

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan dengan diperlukan adanya SOP. Dengan adanya maka proses pengelolaan yang dilaksanakan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Untuk pelaksanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan sudah membuat SOP sejak Tahun 2014 sesuai ISO versi 9001:2008 Tahun 2017 dilakukan penyempurnaan sesuai versi ISO 9001:2015 dan komponennya sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

#### 5. Standarisasi ISO

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, tahun 2014 telah dilakukan kerjasama dalam bentuk pembinaan pelayanan publik dengan Asri Cert dan dari hasil pembinaan tersebut Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu mendapat sertifikat ISO 9001:2008 pada tahun 2015 dan pada tahun 2016 kembali mendapatkan sertifikat ISO versi 9001:2008. Sedangkan pada akhir tahun 2017 kembali dilakukan peningkatan pelayanan manajemen mutu ISO versi 9001:2015 dengan



konsultan QIMS Training Centre. Kegiatan yang sudah dilaksanakan adalah Pelatihan manajemen mutu, pendampingan membuat dokumen ISO berupa SOP dan SP, pelatihan audit mutu internal, melakukan audit internal dan rapat tinjauan manajemen, perbaikan dokumen. Direncanakan akhir maret 2018 dan dilaksanakan audit konsultan, kemudian dilanjutkan dengan audit eksternal untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015.



#### 6. Alur Pelayanan

Dalam menciptakan tata kerja yang jelas dan terukur telah dilakukan alur kerja yang jelas antara petugas front office, back office, tim teknis, tanda tangan pimpinan dan penomoran serta kembali ke front office untuk penyerahan izin ke masyarakat.

#### 7. Menugaskan Petugas Piket di waktu istirahat

Setiap hari kerja dilaksanakan piket pada jam istirahat pada pukul 12.00 sampai 13.00 WIB untuk melayani masyarakat yang datang berurusan pada jam istirahat. Kepada petugas piket digilir setiap harinya dan diberikan makan siang.





**DAFTAR NAMA PIKET HARIAN  
BIDANG LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
BULAN MARET 2018**

| NO | NAMA                      | JABATAN                                     | TANGGAL |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
|----|---------------------------|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|
|    |                           |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |  |  |
| 1  | ENDANG SRI WAHPUNI, SE    | FD  |         | v |   |   |   |   | v | v |   |    |    | v  | v  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 2  | RIK DRYBARA               | FD  | v       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 3  | NANI LUYA, S.Pi           | FD  |         |   |   |   | v |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 4  | HIZBUL HAMDI AJIS, A.Md   | Staf BD                                     |         |   |   |   | v |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 5  | SIRINI WAHJUNINGSIH       | Staf BD                                     |         |   |   |   | v |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 7  | ANANDIKA AULIA            | Staf  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 8  | BIRDA HAYATI, S.Pi        | Staf  | v       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 9  | YUNI ELDA                 | Staf  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 10 | ASRINA YANTI, SE          | Staf  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 11 | LISNAWATI                 | Staf  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 12 | YACE PUTRI NARLIS, S.Pi   | Staf  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 13 | ERLINA HAYATI, S.Sos      | Kasi Perizinan dan Non Perizinan 1          |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 14 | MUKHLIS, SH               | Kasi Perizinan dan Non Perizinan 2          |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 15 | SYOFYAN, SH               | Kasubag Kesangan                            |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 16 | WELLY DEWITRI YANTI, S.Pd | Kasubag Umum dan Kepegawaian                |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 17 | KUSMA BETTY, SH           | Kasi Peningkatan Produktifitas Tenaga Kerja |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 18 | MASRIL, S.IP              | Kasi Pembinaan, Harmonisasi dan Pengabdian  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 19 | M. ARSAF                  | Kasi Peremajaan Naker                       |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 20 | RIZKA ABBORI FAURA, ST    | Kasi Data dan Informasi                     |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |

PEMERINTAH KABUPATEN AGAM  
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN  
Jl. Veteran No. 100, Padang, Sumatera Barat 25139  
Telp. (0751) 4210003, 4210032, 4210033, 4210034, 4210035, 4210036, 4210037, 4210038, 4210039, 4210040, 4210041, 4210042, 4210043, 4210044, 4210045, 4210046, 4210047, 4210048, 4210049, 4210050, 4210051, 4210052, 4210053, 4210054, 4210055, 4210056, 4210057, 4210058, 4210059, 4210060, 4210061, 4210062, 4210063, 4210064, 4210065, 4210066, 4210067, 4210068, 4210069, 4210070, 4210071, 4210072, 4210073, 4210074, 4210075, 4210076, 4210077, 4210078, 4210079, 4210080, 4210081, 4210082, 4210083, 4210084, 4210085, 4210086, 4210087, 4210088, 4210089, 4210090, 4210091, 4210092, 4210093, 4210094, 4210095, 4210096, 4210097, 4210098, 4210099, 4210100

LubukBasung, 1 Maret 2018  
Kabid Layanan Perizinan dan Non Perizinan

FITRIANI, A.Md, Kab  
NIP. 196803151990032005

8. Menerbitkan Kartu Pelayanan Perizinan  
Kegunaan kartu ini adalah untuk masyarakat yang berulang-ulang mengurus izin dan non perizinan selanjutnya tidak perlu lagi membawa berkas ketika memperpanjang atau merevisi izinnnya, cukup membawa syarat yang belum ada. Diharapkan dengan adanya kartu ini dapat lebih meningkat dan mempercepat proses izin yang dikeluarkan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan.





#### 9. Pembentukan Tim Teknis

Dalam rangka menunjang kelancaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bidang yang menyelenggarakan pelayanan di bentuk Tim Teknis sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari perangkat daerah terkait. Tim Teknis di Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis dalam rangka memberikan rekomendasi diterima atau ditolaknya perizinan dan non perizinan.





#### 10. Paket pelayanan

Bagi masyarakat yang membutuhkan perizinan yang kompleks (izin lebih dari satu) tersedia informasi paket perizinan.

### **B. INOVASI TERKAIT TEKNOLOGI DAN KOMUNIKASI**

Dalam melaksanakan pelayanan publik perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur pelayanan publik. Penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membantu memfasilitasi terhadap peningkatan pelaksanaan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang prima ke depan bukan sekedar mengikuti trend global melainkan merupakan suatu langkah strategis di dalam upaya meningkatkan akses dan mutu layanan kepada masyarakat. Secara internal penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi tulang punggung sistem tata kelola pemerintah menuju *Good Governance* yang transparan dan akuntabel.

Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan menuju terwujudnya sistem terpadu yang dapat membangun konektivitas antar komponen yang ada sehingga menjadi lebih dinamis dan ini terus bergerak dalam mengadakan komunikasi guna memperoleh dan meraih peluang-peluang yang ada.

Teknologi Informasi dan Komunikasi pada hakikatnya adalah alat untuk mendapatkan nilai tambahan dalam mengkoneksikan suatu informasi yang cepat, lengkap, akurat, transparan dan mutakhir.

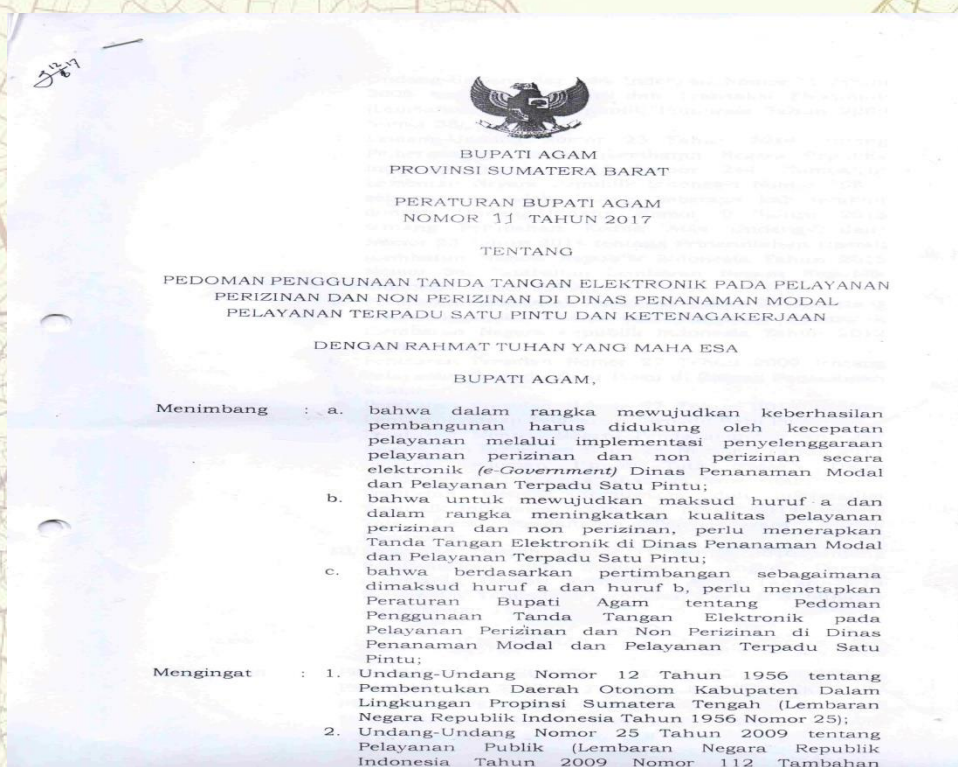


## 1. Aplikasi Sicantik

Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan juga mengikuti trend Teknologi Informasi dan Komunikasi tersebut dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) sejak Tahun 2013 dengan aplikasi yang berasal dari Menkominfo, yaitu “ Aplikasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SiCantik)”.

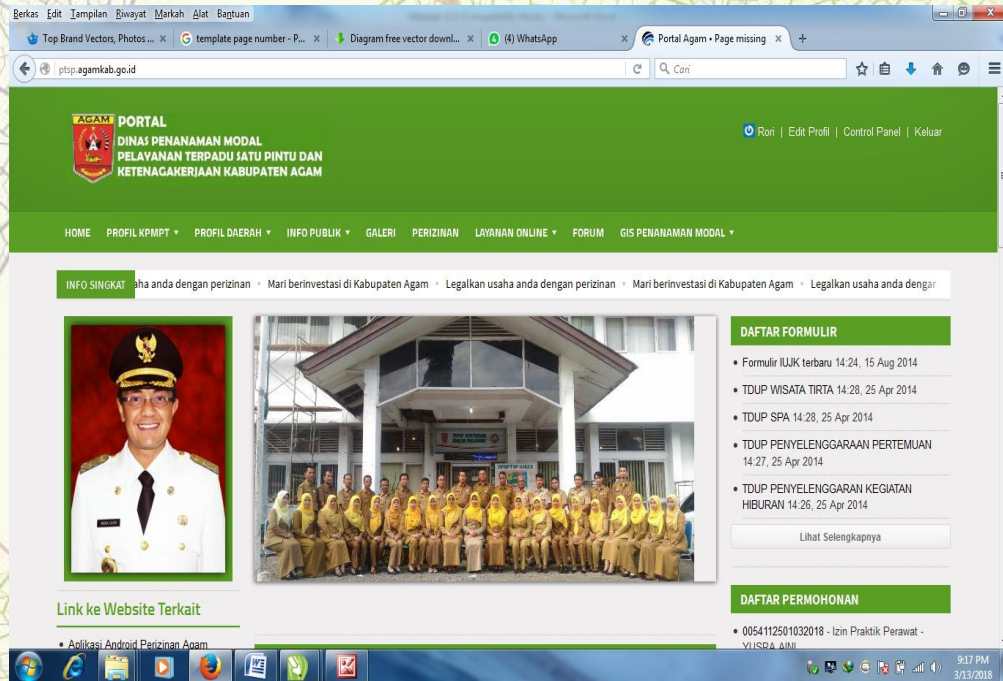
Dalam menggunakan SiCantik tersebut Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan setiap tahun, melakukan pengembangan dari SiCantik, SiCantik 4 yaitu sebagai berikut :

- a. Pembuatan portal Kantor Pelayanan Terpadu (2014)
- b. Simulasi Retribusi/Pajak (2014)
- c. Integrasi e-paten kecamatan (2014)
- d. Terintegrasi dengan Tim Teknis (2015)
- e. Integrasi dengan SMS Gateway (2015)
- f. Tanda tangan elektronik (2017)





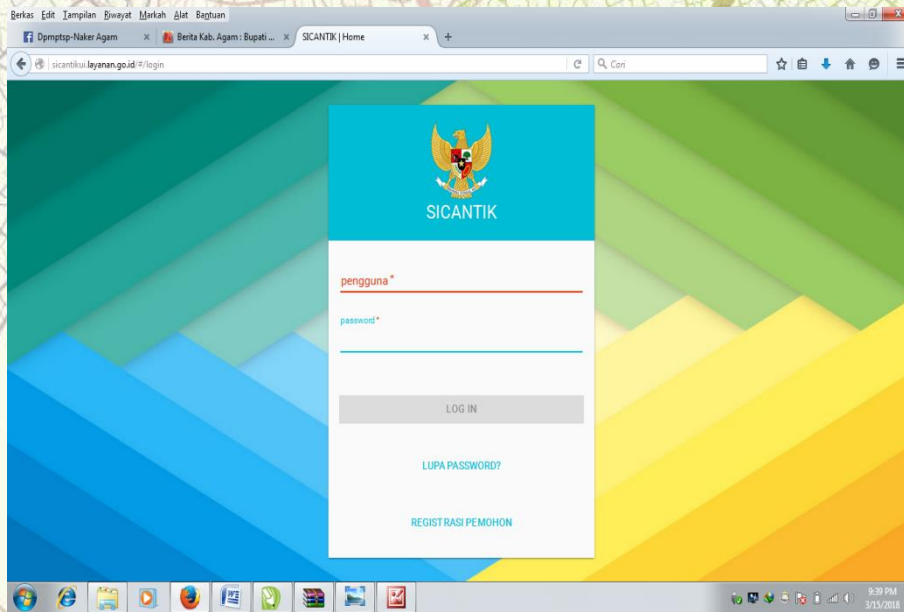
## g. QR code (2017)



Pengembangan aplikasi Sicantik dari tahun 2014 s/d 2017 sampai dengan versi 4. Sedangkan untuk tahun 2017 dan Tahun 2018 ini kita tingkatkan aplikasinya menjadi versi 5 cloud dengan penambahan fitur-fitur antara lain :

- a. Penambahan aplikasi Smart Card
- b. Penambahan fitur pada SMS Gateway
- c. Upload foto survey ke BAP
- d. Penambahan fitur upload dokumen persyaratan
- e. Integrasi data pelayanan dengan KTP
- f. Pelayanan mandiri (pemohon memproses izin sendiri mulai input sampai cetak izin)
- g. Tanda digital bersertifikat (izin dapat diterbitkan walaupun Kepala Dinas tidak berada ditempat)
- h. Alur lebih dinamis





## 2. Pengangkatan Tenaga Ahli Teknologi Informasi

Untuk pengembangan aplikasi yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan mempunyai inovasi dengan mengangkat tenaga ahli IT yang dilakukan seleksi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam. Dengan adanya tenaga ahli IT dimaksud dapat mempercepat proses pembuatan fitur-fitur baru dan kelengkapan izin lainnya.

## C. INOVASI TERKAIT PERBAIKAN KESEJAHTERAAN SOSIAL

Inovasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan terkait perbaikan kesejahteraan antara lain:

### 1. Pembentukan Tim Teknis

Dalam rangka percepatan proses penyelesaian perizinan dan non perizinan dibentuk Tim Teknis yang selanjutnya terdiri dari berbagai organisasi perangkat daerah terkait. Persyaratan yang disampaikan masyarakat ke Dinas Penanaman Modal,



Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan diteruskan ke OPD teknis melalui aplikasi untuk dilakukan kajian. Kajian dimaksud akan dibahas bersama melalui rapat dan dikoordinir oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan serta diberi uang sidang kepada masing-masing peserta setiap kali sidang sesuai Perbup Nomor 66 Tahun 2017 tentang Standar Satuan Biaya APBD Tahun Anggaran 2018.



2. Pemberian makan siang untuk petugas piket  
Untuk memotivasi kepada pegawai yang melaksanakan piket disaat jam istirahat diberikan makan siang. Petugas piket dimaksud terdiri dari 2 orang setiap harinya.
3. Pembentukan Koperasi  
Koperasi ini dibentuk pada tahun 2010 dengan anggota seluruh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Agam. Pada tahun 2017 berubah menjadi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan sejalan dengan hal tersebut anggota koperasi juga bertambah.



## SARANA DAN PRASARANA

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan public, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Moenir (1992:49) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah peralatan utama atau peralatan pembantu yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Sarana dan prasarana yang sudah dimiliki Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan saat ini yaitu :

### 1. Front Office

- Loker Penerimaan
- Loker Penyerahan
- Loker Pembayaran
- Ruang Layanan Informasi
- Ruang Layanan Pengaduan
- Ruang Konsultasi





### 3. Ruang Pendukung:

- Ruang tunggu
- Ruang rapat
- Ruang bermain anak
- Ruang arsip dan perpustakaan
- Toilet atau kamar mandi



- Tempat ibadah
- Tempat parkir
- 4. Alat atau Fasilitas pendukung :
  - Seragam pelayanan
  - Formulir
  - Telepon dan mesin facsimile
  - Perangkat computer, printer dan scanner
  - Mesin antrian
  - Alat pengukur kepuasan layanan
  - Kotak pengaduan
  - Mesin foto kopi
  - Kamera pengawas (CCTV)
  - Koneksi internet
  - Laman/website dan e-mail
  - Alat penyedia daya listrik atau UPS
  - Alat pemadam kebakaran
  - Pendingin ruangan
  - Televisi
  - Brosur
  - Banner
  - Petunjuk arah lokasi
  - Alat/fasilitas pendukung lainnya



## MENGAPA BERINVESTASI DI KABUPATEN AGAM

### 1. LOKASI STRATEGIS

Lokasi strategis yang berdekatan dengan ibukota provinsi serta didukung oleh infrastruktur pendukung yang memadai, menjadikan Kabupaten Agam sebagai kota yang strategis untuk pembangunan ekonomi. Kabupaten Agam terhubung dengan baik oleh infrastruktur transportasi untuk melayani akses lokal, nasional maupun internasional.

### 2. BERBISNIS DI KABUPATEN AGAM MUDAH

Pemda fokus pada kemudahan berbisnis di Kabupaten Agam. Pelayanan publik terkait proses perizinan untuk mendirikan usaha di Kabupaten Agam sudah sederhana dan diproses secara online, sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi.

### 3. STABILITAS POLITIK

Stabilitas politik di Kabupaten Agam sangat kondusif dan stabil dengan demikian potensi ekonomi Kabupaten Agam sangat baik dan siap bersaing.

### 4. SUMBER DAYA YANG MEMADAI

Sumber daya yang mendukung, tenaga kerja yang terlatih secara teknis dan pasar domestik yang berkembang secara signifikan serta dikombinasikan dengan iklim investasi yang kondusif.

### 5. IKLIM INVESTASI YANG KONDUSIF

Pemda akan terus melakukan reformasi iklim investasi untuk membuat tujuan investasi yang aman dan menarik.



## PENCAPAIAN KINERJA DPMPTSP

### DATA PERIZINAN DAN NONPERIZINAN TAHUN 2018

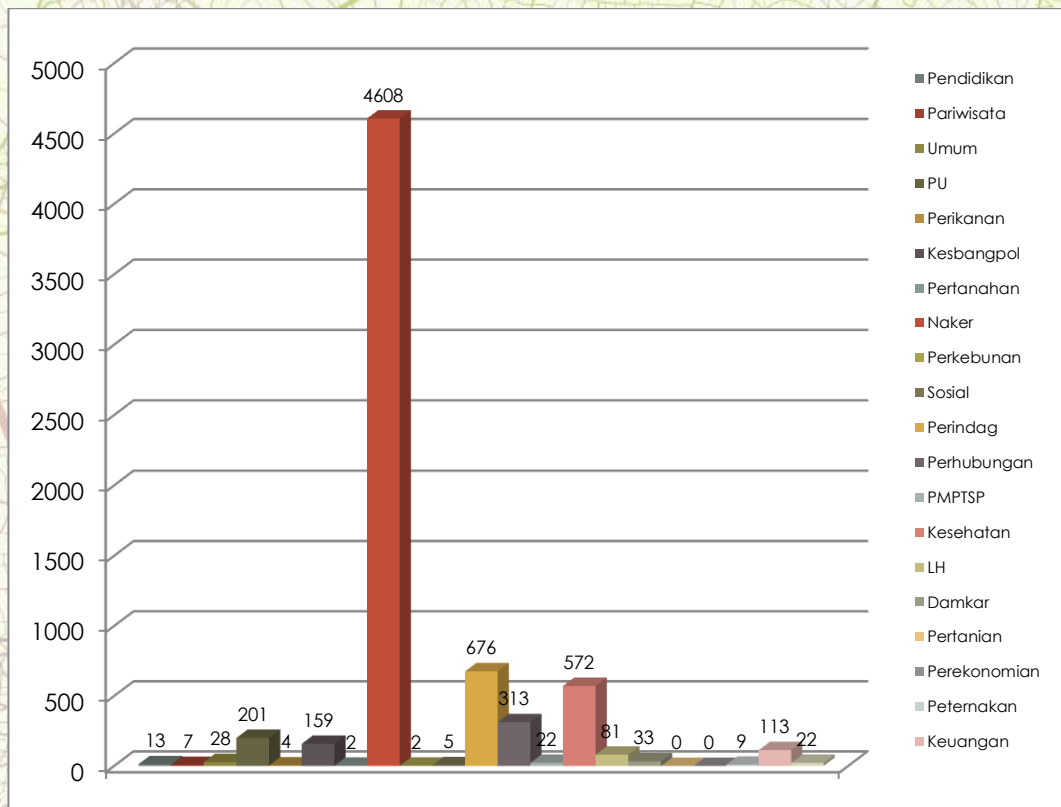
| No                                 | Jenis Izin                                    | Jumlah |
|------------------------------------|---|--------|
| <b>A. Bidang Pendidikan</b>        |   |        |
| 1.                                 | Izin Operasional Sekolah                      | 8      |
| 2.                                 | Izin Operasional PKBM                         | 2      |
| 3.                                 | Izin Operasional Lembaga Kursus dan Pelatihan | 3      |
| <b>B. Bidang Pariwisata</b>        |   |        |
| 4.                                 | Izin TDUP Jasa Perjalanan Wisata              | 1      |
| 5.                                 | Izin TDUP Kawasan Pariwisata                  | 2      |
| 6.                                 | Izin TDUP Penyediaan Akomodasi                | 1      |
| 7.                                 | Izin TDUP SPA                                 | 3      |
| <b>C. Bidang Umum</b>              |   |        |
| 8.                                 | Izin Pemanfaatan Aset Daerah                  | 28     |
| <b>D. Bidang PU dan Tata Ruang</b> |   |        |
| 9.                                 | IUJK  | 51     |
| 10.                                | IMB Gedung Bertingkat                         | 31     |
| 11.                                | IMB Pemerintah                                | 91     |
| 12.                                | IMB Khusus                                    | 27     |
| 13.                                | Izin Penyewaan Alat Berat                     | 1      |
| <b>E. Bidang Perikanan</b>         |   |        |
| 14.                                | Surat Izin Usaha Perikanan                    | 4      |
| <b>F. Bidang Kesbangpol</b>        |   |        |
| 15.                                | Izin Penelitian                               | 151    |
| 16.                                | Izin KKN                                      | 0      |
| 17.                                | Rekomendasi Keramaian                         | 8      |
| <b>G. Bidang Pertanian</b>         |   |        |
| 18.                                | Izin Lokasi                                   | 2      |
| <b>H. Bidang Naker</b>             |   |        |
| 19.                                | Kartu Pencari Kerja (AK1)                     | 4605   |
| 20.                                | Izin Lembaga Pelatihan Kerja                  | 3      |
| <b>I. Bidang Perkebunan</b>        |   |        |
| 21.                                | Izin Usaha Perkebunan (OSS)                   | 2      |
| <b>J. Bidang Sosial</b>            |   |        |
| 22.                                | Izin Operasional Organisasi Sosial            | 2      |
| 23.                                | Izin Operasional Panti Asuhan                 | 3      |
| <b>K. Bidang Perindag Koperasi</b> |   |        |
| 24.                                | TDP/NIB                                       | 344    |



|                            |  |     |
|----------------------------|--|-----|
| 25.                        | SIUP   | 234 |
| 26.                        | TDG  | 79  |
| 27.                        | TDI  | 11  |
| 28.                        | IUI  | 8   |
| L. Bidang Perhubungan      |  |     |
| 29.                        | Izin Trayek  | 1   |
| 30.                        | Kartu Pengawas   | 312 |
| M. PM & PTSP               |  |     |
| 31.                        | Izin Prinsip PM  | 17  |
| 32.                        | Izin Prinsip Perluasan PM                                      | 5   |
| 33.                        | Izin Prinsip Perubahan PM                                      | 0   |
| N. Bidang Kesehatan        |  |     |
| 34.                        | Izin Praktek Perawat   | 176 |
| 35.                        | Izin Praktek Bidan   | 329 |
| 36.                        | Izin Klinik  | 1   |
| 37.                        | Surat Izin Apotik (SIA)  | 3   |
| 38.                        | Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA)                             | 11  |
| 39.                        | Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTK)           | 19  |
| 40.                        | Surat Izin Perdagangan Eceran Obat (PEO)                       | 5   |
| 41.                        | Izin Penyelenggaraan Optikal                                   | 3   |
| 42.                        | Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optomtris (SIKRO/SIKO)        | 2   |
| 43.                        | Izin Kerja/Praktek Tenaga Gizi                                 | 9   |
| 44.                        | Surat Izin Kerja Perekam Medik (SIK-PM)                        | 4   |
| 34.                        | Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)                            | 0   |
| 35.                        | Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)      | 10  |
| 36.                        | Izin Rumah Sakit Swasta  | 0   |
| 37.                        | Izin Laboratorium Swasta                                       | 0   |
| O. Bidang Lingkungan Hidup |  |     |
| 38.                        | Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan (SKKL)                    | 7   |
| 39.                        | Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)                 | 58  |
| 40.                        | Upaya Kelola Lingkungan/Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL/UPL) | 6   |
| 41.                        | Izin Lingkungan (AMDAL)  | 2   |
| 42.                        | Land Application   | 1   |
| 43.                        | Izin Penyimpanan Sementara Limbah Cair B3                      | 7   |
| P. Bidang Damkar           |  |     |
| 44.                        | Izin Penggunaan Racun Api                                      | 33  |



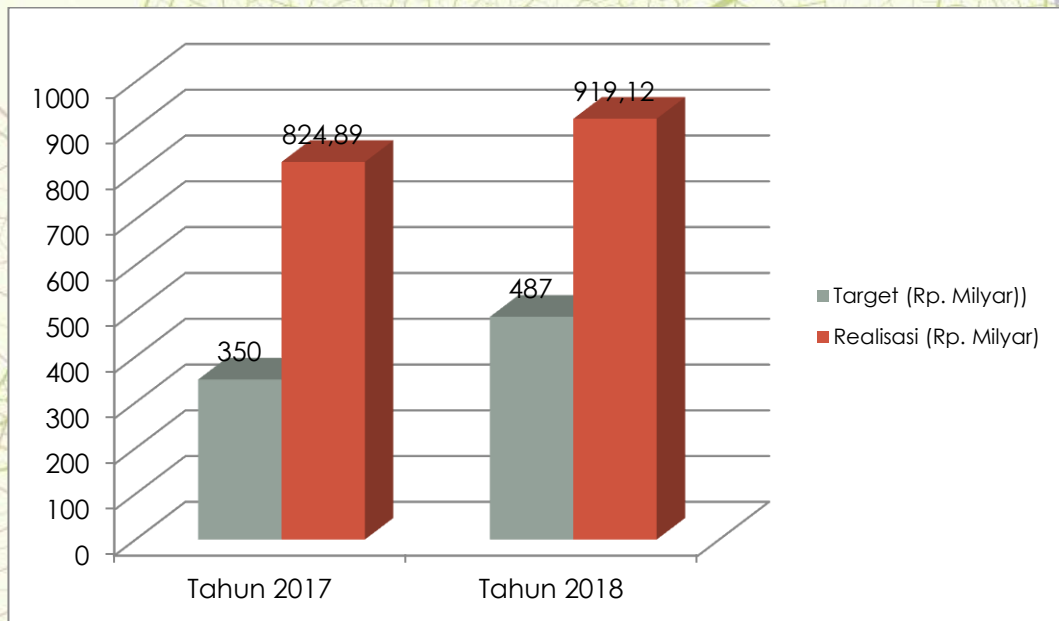
|                                |   |              |
|--------------------------------|---|--------------|
| Q. Bidang Pertanian            |   |              |
| 45.                            | Izin Usaha Pertanian                    | 0            |
| R. Bidang Perekonomian dan SDA |   |              |
| 46.                            | Rekomendasi Wilayah Pertambangan (WIUP) | 0            |
| S. Bidang Peternakan           |   |              |
| 47.                            | Izin Usaha Peternakan (OSS)             | 2            |
| 48.                            | Tanda Daftar Peternakan Rakyat          | 3            |
| 49.                            | Izin Usaha Pemotongan Hewan             | 4            |
| T. Bidang Keuangan             |   |              |
| 50.                            | Izin Reklame                            | 113          |
| U. Bidang Bappeda              |   |              |
| 51.                            | Rekomendasi Kesesuaian Tata Ruang       | 22           |
| <b>Jumlah</b>                  |   | <b>6.870</b> |





### JUMLAH INVESTASI DI KABUPATEN AGAM TAHUN 2017-2018

| No | Tahun | JENIS | JUMLAH PROYEK | TARGET (Rp) | REALISASI (Rp)  |
|----|-------|-------|---------------|-------------|-----------------|
| 1. | 2017  | PMDN  | 231           | Rp. 350 M   | 824.896.868.031 |
|    |       | PMA   | -             |             |                 |
| 2. | 2018  | PMDN  | 326           | Rp. 487 M   | 919.123.399.902 |
|    |       | PMA   | -             |             |                 |

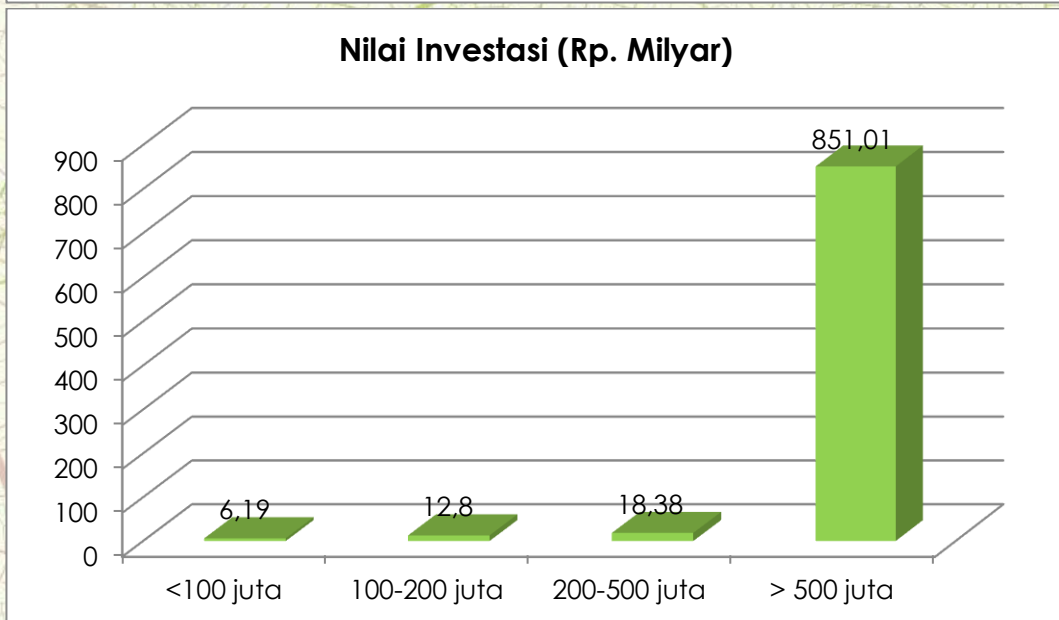
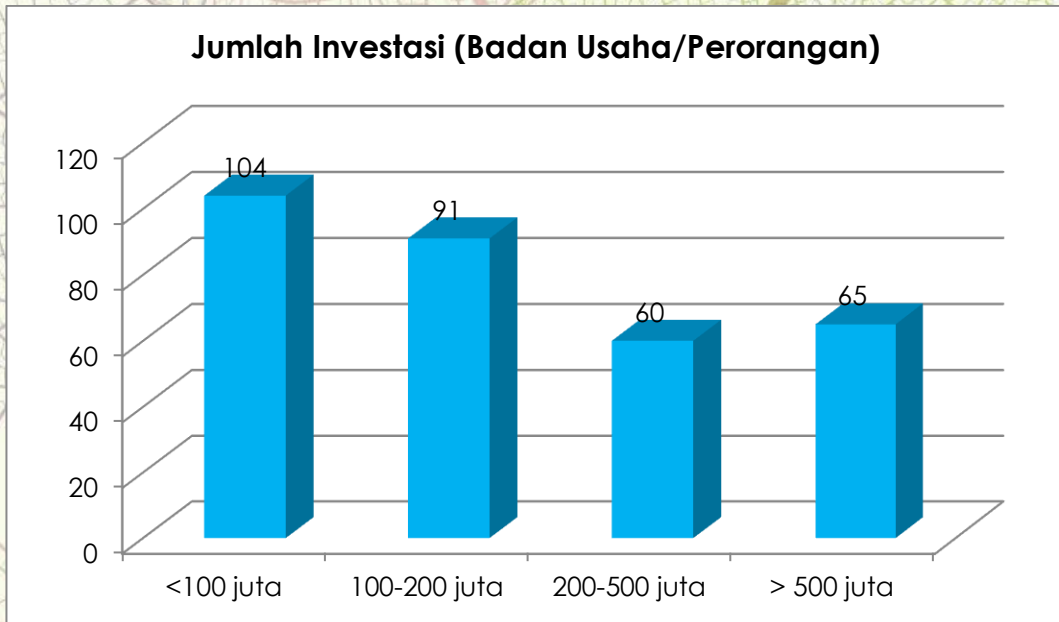


### JUMLAH INVESTASI BERDASARKAN NILAI INVESTASI TAHUN 2018

| <100 JUTA |               | 100-200 JUTA |                |
|-----------|---------------|--------------|----------------|
| Jml       | Nilai         | Jml          | Nilai          |
| 104       | 6.190.587.007 | 91           | 12.801.545.827 |

| 200-500 JUTA |                | ≥500 JUTA |                 |
|--------------|----------------|-----------|-----------------|
| Jml          | Nilai          | Jml       | Nilai           |
| 60           | 18.383.775.007 | 65        | 851.013.505.077 |







## PENGADUAN

### PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

#### a. Pengaduan Langsung

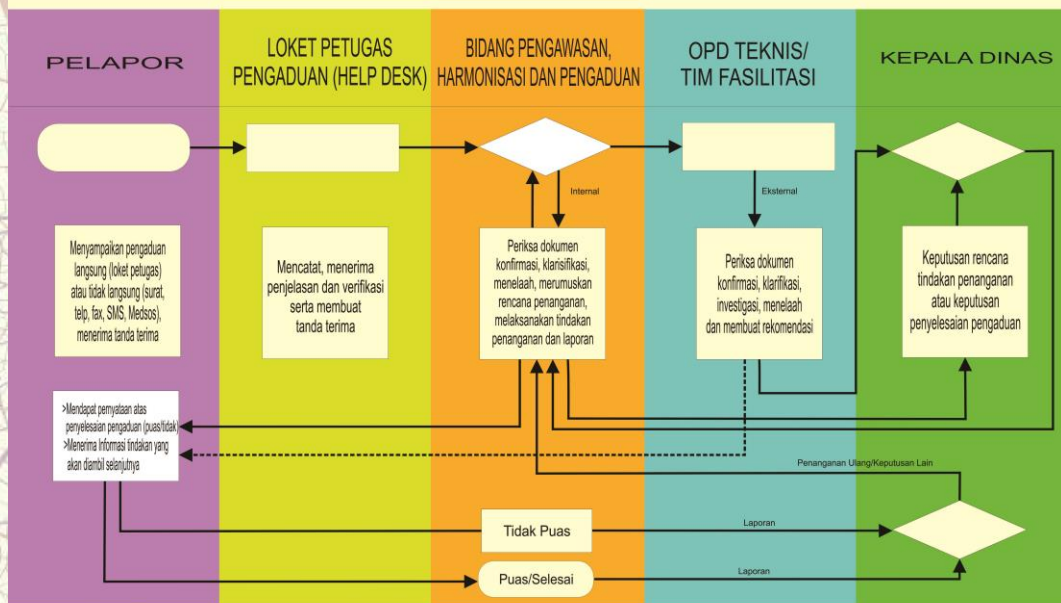
Datang langsung ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Agam Jl. Veteran No. 1 Lubuk Basung, selanjutnya akan dilayani petugas pengaduan, dengan waktu penyelesaian 2 (dua) hari kerja.

#### b. Pengaduan Tidak Langsung

Melalui surat menyurat atau mengisi form saran yang selanjutnya dimasukkan kotak saran yang tersedia didepan pintu masuk customer service atau mengisi buku pengaduan serta melalui :

- o Website Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Agam : [ptsp.agamkab.go.id](http://ptsp.agamkab.go.id)
- o Email : [dpmptspnakeragam@gmail.com](mailto:dpmptspnakeragam@gmail.com)
- o Telepon/Fax : (0752) 66354

### MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

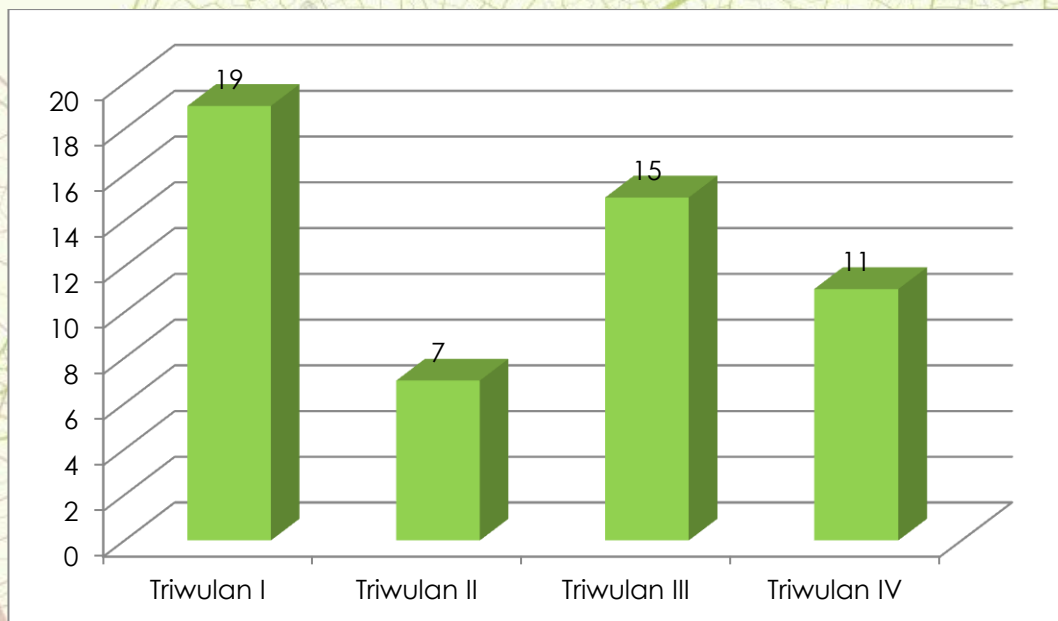


----- Jika tidak kewenangan PTSP melaksanakan tindakan penanganan



## REKAPITULASI ADUAN/SARAN/INFORMASI TAHUN 2018

| No            | Triwulan | Jumlah (orang) |
|---------------|----------|----------------|
| 1.            | I        | 19             |
| 2.            | II       | 7              |
| 3.            | III      | 15             |
| 4.            | IV       | 11             |
| <b>Jumlah</b> |          | <b>52</b>      |



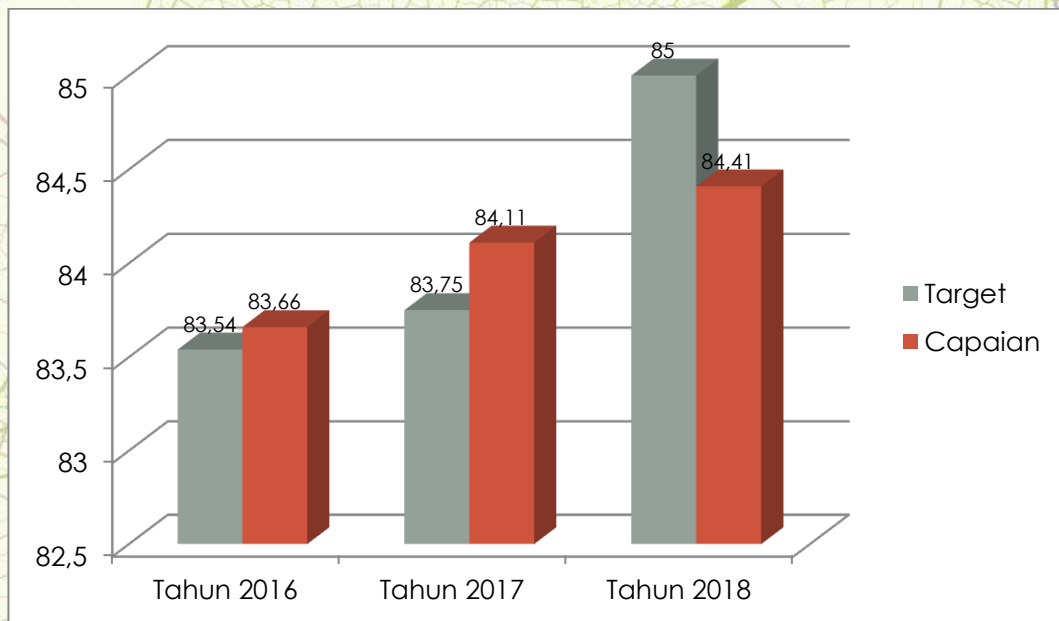
### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Agam maka dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat.



**PERSENTASE HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2016-2018**

| No | Tahun | Nilai IKM |         |
|----|-------|-----------|---------|
|    |       | Target    | Capaian |
| 1. | 2016  | 83,54     | 83,66   |
| 2. | 2017  | 83,75     | 84,11   |
| 3. | 2018  | 85        | 84,41   |



**PRESTASI YANG TELAH DIRAIH**

**PENGHARGAAN YANG DITERIMA DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN  
KABUPATEN AGAM**

| No | NAMA PENGHARGAAN           | KETERANGAN   |
|----|----------------------------|--|
| 1. | Invesment Award Tahun 2014 | Piagam penghargaan sebagai nominator Kabupaten Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terbaik Tahun 2014 |
| 2. | Invesment Award Tahun 2016 | Piagam penghargaan sebagai nominator Kabupaten Penyelenggara Pelayanan Terpadu                               |



|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | Satu Pintu Terbaik Tahun 2016  |
| 3. | Investment Award Tahun 2018                             | Piagam penghargaan sebagai nominator Kabupaten Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terbaik Tahun 2018 |
| 4. | Stand Terbaik Sumbar Expo Tahun 2018                    | Juara Harapan I  |
| 5. | Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 | Juara II Tingkat Sumatera Barat  |

## DOKUMENTASI KEGIATAN



Layanan Perizinan di DPMPSTP & Ketenagakerjaan  
Kabupaten Agam





Pelatihan Berbasis Kompetensi Operator Bordir Mesin dan Pertukangan bertempat di BLK Sungai Jariang, Desember 2018



Kunjungan Dinas PMPTSP Kabupaten Asahan, Sumatera Utara dalam Rangka ToT Sicantik Cloud dan OSS, November 2018





Rapat Dewan Pengupahan, Desember 2018



Mengikuti Pameran Sumatera Barat Expo di Makassar,  
November 2018





Penandatanganan MoU antara Bupati Agam dan Walikota Makassar Bidang Pariwisata dan Perdagangan di Makassar, November 2018



Kegiatan Silaturahmi dan Temu Usaha Kemitraan dengan Perantau Agam, Pemerintah Kota Makassar dan Pelaku Usaha di Makassar, November 2018





Pelepasan Peserta Pelatihan ke BBPLK Bekasi, Oktober 2018



Pemantauan dan Pengawasan Izin Tambak Udang di Tiku, Agustus 2018





Penghargaan Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik  
Tingkat Sumatera Barat di Kantor Gubernur Sumatera Barat,  
Agustus 2018