

Inovasi Pelayanan Publik

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Inovasi merupakan kunci untuk meningkatkan mutu dari pelayanan publik, daya saing daerah, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, selain itu inovasi juga untuk mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi. Pentingnya inovasi saat ini tertuang pada Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang memrikan peluang pemerintah daerah untuk melakukan inovasi.

Berikut beberapa inovasi yang sudah berjalan dan masih dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Bandung Barat:

1. Aplikasi **SIPINTER** (Sistem Informasi Pengaduan Perizinan Terpadu)
url: <https://sipinter.bandungbaratkab.go.id>



Gambar 1. Aplikasi SIPINTER

- a. Manfaat
Sistem Informasi Pengaduan Perizinan Terpadu (SIPINTER) digunakan sebagai sarana pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas PMPTSP Kab. Bandung Barat
- b. Fitur
Pada aplikasi ini terdapat beberapa fitur yaitu:
 - 1) Pengaduan
Fitur ini bisa diakses oleh masyarakat khususnya masyarakat Kab. Bandung Barat untuk melakukan pengaduan terkait perizinan dan non perizinan dengan memberikan informasi berupa identitas pengadu, resi permohonan izin, serta uraian aduan
 - 2) Tindak Lanjut
Fitur ini digunakan oleh petugas Dinas PMPTSP untuk menjawab aduan dari masyarakat.

3) Monitoring Pengaduan

Pada fitur ini masyarakat yang telah melakukan pengaduan bisa melihat tindak lanjut atau jawaban dari Dinas PMPTSP atas aduan yang disampaikan.

2. Aplikasi **SILAT** (Sistem Layanan Administrasi Terpadu)

url: <https://www.silatdpmptspkbb.online>



Gambar 2. Aplikasi SILAT

a. Manfaat

Sistem Layanan Administrasi Terpadu (SILAT) menjadi sebuah alat bantu dalam mengelola data administrasi secara terstruktur dan sistematis di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Bandung Barat.

b. Fitur

Pada aplikasi ini terdapat beberapa fitur yaitu:

1) Surat

Menggunakan fitur ini pengelolaan surat masuk dan surat keluar menjadi lebih rapi mulai dari pembuatan surat, disposisi, agenda kegiatan sampai laporan setelah kegiatan selesai.

2) Kepegawaian

Manajemen pegawai sangatlah penting dalam sebuah organisasi, maka dengan fitur ini dapat membantu Bagian Kepegawaian dalam pengelolaan pegawai mulai dari biodata pegawai, jadwal pensiun, penghargaan, sanksi, dll. Walaupun saat ini fitur kepegawaian ini masih dalam tahap pengembangan dan belum dipakai sepenuhnya.

3) Keuangan

Menejemen keuangan pada sebuah organisasi sangatlah penting, perlu adanya sistem yang mengelola supaya terciptanya keuangan yang

konsisten, akuntabel, dan transparansi. Dengan adanya fitur ini dapat membantu Bagian Keuangan dalam manajemen keuangan mulai dari rencana anggaran, penggunaan anggaran sampai laporan realisasi anggaran.

4) Asset

Fitur ini digunakan untuk pendaftaran asset yang ada di Dinas PMPTSP

5) Pengaduan

Pengaduan adalah salah satu indikator baik atau tidak nya pelayanan publik. Masyarakat yang akan melakukan pengaduan ke Dinas PMPTSP ada beberapa opsi yaitu:

1. Daring langsung tatap muka dengan petugas;
2. Pengaduan lewat aplikasi SIPINTER;
3. *Webchat* pada website DPMPTSP;
4. Telepon;
5. *Email*; dan
6. Sosial Media.

Karena banyaknya opsi jalur pengaduan pada Dinas PMPTSP maka dibuatlah fitur ini untuk mengelola atau merangkum semua pengaduan yang masuk sehingga memudahkan pimpinan melakukan evaluasi. Pada fitur ini juga disediakan fitur *feedback* yang digunakan oleh petugas untuk membalas atau menjawab pengaduan yang diinput lewat fitur pengaduan ini, *feedback* akan dikirim langsung ke *email* pengadu.

6) Arsip Digital

Fitur ini dibuat untuk digunakan sebagai bank arsip secara digital dimana untuk menggantikan arsip fisik, sehingga memudahkan Bagian Arsip dalam pengelolaan arsip baik dari penyimpanan sampai peminjaman.

3. Tanda Tangan Digital pada Aplikasi **SIAP LUMPAT** (Sistem Aplikasi Perizinan Layanan Unggul, Mudah, dan Cepat)
url: <https://perizinan.bandungbaratkab.go.id>

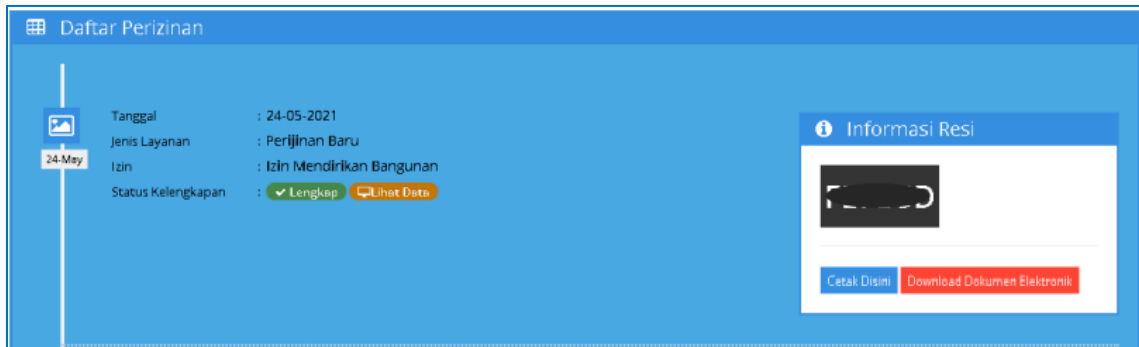


Gambar 3. Contoh tanda tangan digital pada warkah

a. Manfaat

Sebagaimana tercantum dalam Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik & Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik penggunaan tanda tangan elektronik memiliki kekuatan dan akibat hukum yang sah. Landasan penggunaan tanda tangan elektronik ini diperkuat dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) memiliki sertifikat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas lainnya sebagai status subjek hukum dalam transaksi elektronik. Tanda tangan elektronik merupakan salah satu produk yang dihasilkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE). Oleh sebab itu Dinas PMPTSP sudah bekerjasama dengan BSrE terkait tanda tangan elektronik dan menghasilkan warkah digital yang sudah memiliki tanda tangan elektronik dan secara hukum sah dan legal.

4. Layanan cetak mandiri pada Aplikasi **SIAP LUMPAT** (Sistem Aplikasi Perizinan Layanan Unggul, Mudah, dan Cepat)
url: <https://perizinan.bandungbaratkab.go.id>



Gambar 4. Contoh halaman cetak mandiri pada akun pemohon

a. Manfaat

Terkait dengan tanda tangan digital yang sudah dibahas sebelumnya Dinas PMPTSP Kab. Bandung Barat sudah menyediakan fitur download warkah digital yang sudah ditandatangani secara elektronik dan masyarakat atau khususnya pemohon bisa melakukan cetak secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas PMPTSP Kab. Bandung Barat.