

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) TAHUN 2021

PROGRAM	:	Program Pelayanan Penanaman Modal
KEGIATAN	:	Penanaman Modal Yang Ruang Lingkungnya Lintas Daerah Kabupaten/Kota
SUB KEGIATAN	:	Pemantauan Pemenuhan Komitmen Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal
DANA KEGIATAN SEBESAR	:	Rp. 184.550.000,- (<i>seratus delapan puluh empat juta lima ratus lima puluh lima ribu rupiah</i>)

I. INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

LATAR BELAKANG :

a. Dasar Hukum

- (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- (3) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014
- (4) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (5) Peraturan Presiden nomor 4 Tahun 2015I Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa.
- (6) Permenpan RB No.13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
- (7) Permenpan RB No.36 tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
- (8) Permenpan nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (9) Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 87 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2014.
- (10) Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 570-754-2014 tanggal 3 Oktober 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Dalam Rangka Penyelenggaraan PTSP Provinsi Sumatera Barat
- (11) Surat Gubernur kepada Kepala Dinas/Badan/Kantor/Biro Prov. Sumbar Nomor : 065/1401/Org-2019 tanggal 28 Juni 2019 perihal Survei Kepuasan Masyarakat.

b. Gambaran Umum

Bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka untuk itu diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan PTSP Provinsi Sumatera Barat, terkait pelayanan aparaturnya dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan publik di masa akan datang. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.. Adapun Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik., mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan, dan .sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dan untuk melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengukur kinerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan dan berguna untuk peningkatan pelayanan yang lebih prima yaitu cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel, dan adanya pembinaan bagi kab/kota yang telah melaksanakan SOP/SPP/SPM sesuai dengan Peraturan dan Undang-undang Pelayanan Publik Terkait..

D. Uraian Kegiatan

a. Uraian Kegiatan yang akan dilaksanakan

- (1) Melakukan Rapat pembahasan dalam rangka Penentuan Lembaga Pengujian Mutu Survey Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyediaan konsumsi rapat dalam rangka pembahasan Lembaga Pengujian Mutu Survey Kepuasan Masyarakat.

3.	Pembuatan Surat dan Jadwal dengan Panitia Pengadaan Barang dan Jasa dalam rangka Penentuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dan Semester II sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017				v								
4	Melakukan `sharing information` ke Customer Penerima Perizinan dan non Perizinan dalam rangka fasilitasi SKM terhadap pelayanan PTSP di Sumatera Barat.						v						
5.	Permintaan data dan Informasi ke bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengenai Nama Pemohon, alamat pemohon, nomor Telp Pemohon, dan Jenis Izin dan Non Izin yang dilayani beserta akumulasi Perizinan dan Non Perizinan yang telah selesai dilaksanakan Semester I dan Semester II							v					
6	Penyediaan Belanja Jasa Lembaga Pengujian Mutu Pengukuran IKM PTSP Sumatera Barat.									v			
7	Pengambilan Data ke Kab/Kota dalam rangka Implementasi SOP/SPP/SPM Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.				v				v				

8	Perjalanan Dinas Dalam Daerah Dalam rangka Implementasi SOP/SPP/SPM Kab/Kota			v											
9	Membuat Laporan Kegiatan dengan Mengabungkan Nilai Semester II Dan Semester II												v		

F. Indikator Kinerja :

1. Output :

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dan Laporan Pelaksanaan SOP/SPP/SPM Kab/Kota di Sumatera Barat.

2. Outcome :

Meningkatnya kualitas pelayanan publik terhadap proses pelayanan perizinan dan non perizinan khususnya berusaha (investasi) di Sumatera Barat sehingga dapat meningkatkan Investasi di Sumatera Barat melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

II. LAPORAN AUDIT KELANJUTAN MUTU TAHUN 2

LATAR BELAKANG :

a. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
9. Permenpan nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) DPM PTSP Provinsi Tahun 2021

b. Gambaran Umum

ISO adalah (international Standard Of Organization) yaitu organisasi yang berhak mengeluarkan sertifikat untuk standarisasi manajemen mutu. Untuk sistem manajemen mutu yang dinilai adalah pada efektifitas proses *continual improvement* dengan pola pikir *plan, do, check and act*. Dimana dalam setiap proses yang dilakukan akan senantiasa didasarkan pada perencanaan yang matang, implementasi yang terukur jelas, evaluasi dan analisa data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dengan monitoring pelaksanaannya. Bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Pada tahun 2018 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat telah mendapatkan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015, dimana sebelumnya di Tahun 2015 sampai dengan Tahun Juli 2018 telah mendapatkan ISO 9001:2008. Sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, ISO dilaksanakan untuk mensukseskan dan mendukung Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan standar Pelayanan /SP (Permenpan Nomor 15-2014). Penerapan ISO 9001:2015 sekarang ini berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memuaskan pelanggan.

Ketika melihat ISO 9001:2015, kita akan melihat bahwa sebenarnya standar ini dirancang untuk perbaikan; dan perbaikan ini tentunya akan dirasakan oleh seluruh pengguna standar (misal: organisasi yang telah disertifikasi). Adapun perubahan-perubahan pada ISO 9001:2015, yaitu :

1) Standard ISO 9001:2015 berisi istilah-istilah yang lebih umum.

Dibandingkan versi lama ISO 9001:2008, standar versi terbaru ISO 9001:2015 menggunakan istilah-istilah yang lebih umum. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman. Dalam standar terbaru tidak ada lagi istilah "produk". Istilah ini telah diganti dengan istilah "Barang dan Jasa". Kebanyakan pengguna standar mengartikan "produk" sebagai "hardware" produk, padahal produk juga termasuk jasa.

2) Konteks Organisasi

Standar terbaru ISO 9001 versi 2015 memperkenalkan persyaratan yang berkaitan dengan konteks organisasi yakni:

- *Understanding the organization and its context*
- *Understanding the needs and expectation of interested parties*

Kedua persyaratan dengan judul yang baru itu juga ada dalam standar ISO 9001:2008. Penambahan persyaratan baru, misalnya konteks organisasi (eksternal dan internal) yang secara good practice telah banyak dilakukan oleh organisasi besar dan terkenal. Meskipun beberapa organisasi sudah melakukannya, namun dalam proses sertifikasi ISO 9001:2015 hal ini nantinya akan menjadi objek audit.

3) Process approach

Standar baru ISO 9001:2015 mempertegas model process approach (pendekatan proses) sebagai model yang harus diterapkan perusahaan. Pada ISO 9001:2015 klausul *Process Approach* memuat ketentuan penerapan model *process approach*.

4) Risk and Preventive Action

Aspek risiko menjadi bagian standar ISO 9001:2015. Setiap bidang DPMPSTSP Provinsi Sumatera Barat dapat menerapkan standar ini diwajibkan mengidentifikasi risiko yang berkaitan dengan mutu. Hasil identifikasi risiko nantinya berujung pada proses "*preventive action*". Dalam standar baru, *preventive action* tidak lagi berdiri sendiri atau disandingkan dengan *corrective action*.

5) Documented information

Istilah "*Document*" dan "*record*" tidak lagi digunakan dalam standar ISO 9001:2015. Istilah yang dipakai yakni "*Documented information*". Standard ini lebih menekankan kepada informasi yang terdokumentasi (baik berupa video, foto, catatan, dsb).

6) Control of external provision of goods and services

Persyaratan berkaitan dengan pengadaan barang atau proses outsourcing lebih diperjelas dalam ISO 9001:2015. Proses ini harus diterapkan berdasar pada *risk based approach*.

c. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengukur kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan sertifikasi Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 yang berguna untuk peningkatan pelayanan yang lebih prima yaitu cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

URAIAN KEGIATAN

a. Uraian Kegiatan yang akan dilaksanakan

1. Persiapan Draft atau revisi SOP/SPP masing-masing bidang ke bidang (seksi) dan masing masing unsur terkait.
2. Penyiapan Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat tentang Penunjukan Tim Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015
3. Penyiapan Surat ke QM sertifikasi untuk melaksanakan Bundling Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001;2015 terhadap DPMPPSP Prov. Sumatera Barat.
4. Rapat TIM Tinjauan manajemen DPMPTSP ISO 9001:2015 untuk melakukan Audit Internal di DPMPTSP.
5. Tim Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menjalani rangkaian kegiatan diantaranya Audit Internal dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Audit Internal dilakukan di ruangan masing-masing *Auditee* dan RTM juga dilaksanakan pada hari berikutnya setelah Audit Internal.

6. Pada akhir closing meeting yang disampaikan oleh auditor terdapat beberapa ketidaksesuaian minor, sehingga DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat diminta untuk menindaklanjuti atas temuan (minor) dengan melampirkan bukti perbaikan yang mencukupi dengan batas waktu maksimum 2 (dua) bulan. Dan DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat masih berhak menggunakan sertifikat ISO 9001:2015 sebagaimana mestinya.
7. Membuat Jawaban Audit terhadap Assesment/Surveillance yang Dilakukan QM certification bersama Tim ISO 9001:2015.
8. Penyediaan konsumsi makan dan minum rapat kegiatan.
9. Perjalanan Dinas Luar Daerah Dalam rangka `Study Tiru` dalam Rangka Sharing Information` dan Peningkatan PTSP di Provinsi Sumatera Barat.
10. Perjalanan Dinas Dalam Daerah Dalam rangka dalam Rangkapembinaan PTSP Kab/Kota di Provinsi Sumatera Barat yang telah mempunyai SOP/SPP/SPM sebagaimana aturan yang ada.
11. Membuat Laporan Kegiatan.

b. Batasan Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan ini adalah pengecekan kesesuaian proses dengan system kebijakan mutu yang telah ditetapkan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat melalui metode sampling, serta Auditor dari konsultan menyampaikan hasil audit atas pelaksanaan system management mutu yang telah diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat dan melaksanakan `Studi Tiru` Pelaksanaan PTSP di Provinsi lain.

MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN :

Adapun maksud dan tujuan dilaksanakannya surveillance adalah adanya pertemuan terbuka (opening meeting), interview dengan auditee dan melakukan pengecekan kesesuaian proses dengan system kebijakan mutu yang telah ditetapkan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat melalui metode sampling, serta Auditor dari Konsultan menyampaikan hasil audit atas pelaksanaan system management mutu yang telah diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.

Untuk tujuan dilaksanakannya surveillance ISO 9001:2015 Tahun 2021 adalah adanya rekomendasi atas pelaksanaan audit untuk melakukan *continously improvement* atas penerapan QMS ISO 9001:2015, melakukan sosialisasi/kampanye kepada seluruh Pegawai atas Kebijakan Manajemen Mutu DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat sebagai standar pelayanan kepada Pelanggan DPMPTSP. Selain itu proses identifikasi risiko beserta mitigasinya dan proses evaluasi menjadi hal yang harus diperhatikan lainnya.

JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN :

No	Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan Draft atau revisi SOP/SPP masing-masing bidang ke bidang (seksi) dan masing masing unsur terkait	v	v	v	v								
1	Penyiapan Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat tentang Penujukan Tim Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015					v							
2	Penyiapan Surat ke Konsultan sertifikasi untuk melaksanakan Surveillance/ Assesment ISO 9001;2015 terhadap DPMPPSP Prov. Sumatera Barat.						v						
3.	Rapat TIM Tinjauam manajemen DPMPTSP ISO 9001:2015 untuk melakukan Audit Internal di DPMPTSP.							v					
4	Tim Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menjalani rangkaian kegiatan diantaranya Audit Internal dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Audit Internal dilakukan di ruangan masing-masing <i>Auditee</i> dan RTM juga dilaksanakan pada hari berikutnya setelah Audit Internal.							v					
5.	Pada akhir closing meeting yang disampaikan oleh auditor terdapat beberapa ketidaksesuaian minor, sehingga DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat diminta untuk menindaklanjuti atas temuan (minor) dengan melampirkan bukti perbaikan yang mencukupi dengan batas waktu maksimum 2 (dua) bulan. Dan DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat masih berhak menggunakan sertifikat ISO 9001:2015 sebagaimana mestinya.							v					
6	Membuat Jawaban Audit terhadap Assesment/Surveillance yang Dilakukan QM sertification bersama Tim ISO 9001:2015.								v				
7	Penyediaan konsumsi makan dan minu rapat kegiatan.								v				

8	Perjalanan Dinas Luar Daerah Dalam rangka `Study Tiru` dalam Rangka Sharing Information` dan Peningkatan PTSP di Provinsi Sumatera Barat.					v								
9	Perjalanan Dinas Dalam Daerah Dalam rangka dalam Rangkapembinaan PTSP Kab/Kota di Provinsi Sumatera Barat yang telah mempunyai SOP/SPP/SPM sebagaimana aturan yang ada.		v	v	v	v	v	v	v	v	v			
10	Membuat Laporan Kegiatan											v		

INDIKATOR KINERJA :

1. Output :

Rekomendasi atas pelaksanaan audit untuk melakukan *continuously improvement* atas penerapan ISO 9001:2015.

2. Outcome :

Meningkatnya kualitas pelayanan di DPMPTSP Prov. Sumatera Barat secara terus menerus sehingga Penyelenggaraan di DPMPTSP dapat terukur dan dapat dipertanggungjawabkan secara formal dan legalitasnya terjamin sesuai standar pelayanan di Sumatera Barat.

Padang, Januari 2021

Kuasa Pengguna Anggaran

PPTK,

Widya Sari, SE, AK M.M
Nip. 19650124 199101 2 001

Etnaleli, S.Sos. M.M
Nip. 19650124 199101 2 001