

## PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

Kornel Munthe<sup>1</sup>, Donalson Silalahi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas

Email: kornel\_munthe@yahoo.com

**Kata Kunci:** Reformasi  
Birokrasi, *clean government*  
dan *good governance*

### Abstrak

Reformasi birokrasi bukan lagi sekedar tuntutan dari segenap elemen masyarakat yang mengharapkan agar birokrasi dan terutama aparatur dapat berkualitas lebih baik lagi. Reformasi birokrasi kini benar-benar menjadi kebutuhan bagi para aparatur pemerintahan dan telah berhasil meletakkan landasan politik, hukum, dan ekonomi bagi kehidupan demokrasi di Indonesia. Berbagai perubahan dalam sistem penyelenggaraan negara dilakukan dalam rangka membangun *good governance*, namun banyak pihak yang merasakan reformasi di bidang birokrasi tertinggal dibanding reformasi di bidang politik, ekonomi, dan hukum. Oleh karena itu, pemerintah menegaskan kembali untuk mereformasi birokrasi guna mewujudkan *clean government* dan *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dilakukan melalui pembangunan Agen Perubahan dengan berpedoman kepada Surat Keputusan (SK) Agen Perubahan Dalam Rangka Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan Nomor 800/DPM-PTSP/2302 tertanggal 24 Mei 2022, yang telah diperbaharui menjadi Surat Keputusan (SK) Agen Perubahan Dalam Rangka Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dinas Penanaman Modal-Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan Nomor 800/DPM-PTSP/0447 tertanggal 14 Februari 2023 dan Surat Keputusan (SK) Tim Reformasi Birokrasi (RB) Dinas Penanaman Modal-Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan Nomor 800/DPM-PTSP/2132 tertanggal 17 Mei 2022, dimana pelaksanaannya telah memasuki tahap kedua. Pelaksanaan Reformasi dan Birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan diterjemahkan dalam 8 area perubahan

### PENDAHULUAN

Kebijakan reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan pelayanan publik. Kebijakan reformasi birokrasi pada akhirnya diharapkan dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi dan peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur, serta penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik Aparatur Negara.

Reformasi Birokrasi merupakan upaya sistematis, terpadu dan komprehensif untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang meliputi aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, pengawasan dan pelayanan publik. Pelaksanaan Reformasi

Birokrasi dilakukan melalui pembangunan Agen Perubahan dengan berpedoman kepada Surat Keputusan (SK) Agen Perubahan Dalam Rangka Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan Nomor 800/DPM-PTSP/2302 tertanggal 24 Mei 2022, yang telah diperbaharui menjadi Surat Keputusan (SK) Agen Perubahan Dalam Rangka Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dinas Penanaman Modal-Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan Nomor 800/DPM-PTSP/0447 tertanggal 14 Februari 2023 dan Surat Keputusan (SK) Tim Reformasi Birokrasi (RB) Dinas Penanaman Modal-Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan Nomor 800/DPM-PTSP/2132 tertanggal 17 Mei 2022, dimana pelaksanaannya telah memasuki tahap kedua.

Tim Reformasi Birokrasi (RB) meliputi Tim Pengarah, Tim Sekretariat dan Kelompok Kerja dengan jumlah personil 59 (lima puluh sembilan) orang. Agen Perubahan Dalam Rangka Pelaksanaan Reformasi Birokrasi terdiri dari Agen Perubahan Kesekretaritan; Agen Perubahan Penanaman Modal dan Agen Perubahan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan jumlah personil 3 (tiga) orang. Pelaksanaan Reformasi dan Birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan diterjemahkan dalam 8 area perubahan yaitu: (1) Penguatan Mental Aparatur dan Manajemen Perubahan; (2) Penataan Peraturan Perundang-undangan; (3) Penataan Organisasi/Kelembagaan; (4) Penguatan Pengawasan; (5) Penataan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur; (6) Pembentukan Tata Laksana; (8) Penguatan Akuntabilitas; (9) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan perundang - undangan yang mendasari pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan berpedoman kepada:

1. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;
2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman dan Evaluasi Reformasi Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan di Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
6. Peraturan Walikota Medan Nomor 18 Tahun 2022 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kota Medan 2021-2025
7. Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan Nomor 800/DPMPTSP/2302 dan telah diperbaharui menjadi Nomor 800/DPMPTSP/0447 tentang Agen Perubahan Dalam Rangka Pelaksanaan Reformasi Birokrasi DPM-PTSP Kota Medan;
8. Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan Nomor 800/DPMPTSP/2132 tentang Tim Reformasi Birokrasi DPM-PTSP Kota Medan;



**Gambar 1:** Logo DPMPTSP Medan

## DASAR TEORI

### 1. Pengertian Reformasi Birokrasi

Pengertian atau istilah dalam reformasi birokrasi adalah:

- a. Reformasi Birokrasi adalah proses penataan ulang birokrasi pemerintah yang meliputi organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, dan pelayanan publik, serta pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur;
- b. Grand Design Reformasi Birokrasi adalah rancangan induk yang berisi arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional untuk kurun waktu 2010-2025;
- c. Road Map Reformasi Birokrasi (RMRB) adalah bentuk operasionalisasi Grand Design Reformasi Birokrasi (GDRB) yang disusun dan dilakukan setiap 5 (lima) tahun sekali dan merupakan rencana rinci pelaksanaan reformasi birokrasi dari satu tahapan ke tahapan selanjutnya selama lima tahun dengan sasaran per tahun yang jelas. Sasaran tahun pertama akan menjadi dasar bagi sasaran tahun berikutnya, begitupun sasaran tahun-tahun berikutnya mengacu pada sasaran tahun sebelumnya

### 2. Fokus Perubahan

Reformasi birokrasi periode 2020 – 2024 secara makro (nasional) dilaksanakan dengan sasaran sebagai berikut:

1. Birokrasi yang bersih dan akuntabel;
2. Birokrasi yang efektif dan efisien; dan
3. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas

Secara umum fokus perubahan dalam reformasi birokrasi diwujudkan melalui 8 (delapan) area perubahan yaitu :

1. Penguatan Mental Aparatur dan Manajemen Perubahan;
2. Penataan Peraturan Perundang-undangan;
3. Penataan Organisasi/Kelembagaan;
4. Penguatan Pengawasan;
5. Penataan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur;
6. Pembenahan Tata Laksana;
7. Penguatan Akuntabilitas;
8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Kedelapan area perubahan tersebut merupakan sebuah rangkaian yang saling berkaitan satu sama lain sebagai pendukung terwujudnya sasaran reformasi birokrasi dan sekaligus merupakan rangkaian strategi, yang diterjemahkan melalui program/ kegiatan, atau suatu rencana aksi yang dilaksanakan di setiap instansi pemerintahan.

### 1) Penguatan Mental Aparatur dan Manajemen Perubahan

Aparatur memegang peranan penting dalam mensukseskan pelaksanaan reformasi birokrasi, karena dalam menghadapi berbagai perubahan lingkungan strategis lingkup internal dan eksternal menuju tatakelola pemerintahan yang lebih baik, biasanya terjadi penolakan atau resistensi pegawai dan pimpinan dalam melaksanakan reformasi birokrasi. Oleh karena itu diperlukan suatu “manajemen perubahan” (*change managemen*), dengan tujuan :

- a. Meningkatnya pemahaman dan kesadaran aparatur mengenai hakikat dan manfaat reformasi birokrasi yang diarahkan pada upaya terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan aparatur pemerintahan yang bersih di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan;
- b. Meningkatnya komitmen pimpinan dan staf dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan

### 2) Penataan Peraturan Perundang-undangan

Pembentukan dan penataan peraturan perundang-undangan yang disusun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan harus disesuaikan dengan kebutuhan penyelenggaraan tugas dan fungsi, baik dalam rangka mengatur maupun mengurus penyelenggaraan seluruh program dan kegiatan.

Bentuk dan jenis peraturan perundang-undangan yang menjadi acuan penyelenggaraan seluruh program dan kegiatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan meliputi Peraturan Daerah, Peraturan Walikota dan Surat Keputusan (SK) Walikota di tingkat Pemko Medan dan di tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) meliputi Surat Keputusan (SK), Surat Edaran (SE) dan Surat Tugas/ Surat Perintah Tugas (SPT) dari Kepala DPM-PTSP.

Penyusunan peraturan perundang-undangan tersebut juga harus memperhatikan jenis peraturan terkait di tingkat Pemerintah Atasan dan secara periodik harus ditinjau dan dievaluasi sesuai dengan perkembangan atau adanya perubahan dari Pemerintah Atasan

### 3) Penataan Organisasi/Kelembagaan

Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran merupakan prasyarat penting bagi terwujudnya efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah. Untuk mewujudkan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan yang tepat fungsi dan tepat ukuran, maka langkah-langkah yang akan dilakukan sebagai berikut :

- a. Menata kembali tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan, sehingga dapat dipetakan susunan organisasi
- b. Melakukan analisis beban kerja pada setiap unit kerja yang telah disusun agar dapat diketahui uraian tugas yang akan dilaksanakan pada setiap unit kerja tersebut.
- c. Menata kembali organisasi dan tata kerja UPT yang lebih tepat fungsi dan hal pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
- d. Melakukan upaya penguatan unit kerja pelayanan dalam rangka meningkatkan keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi , khususnya unit kerja yang menangani pelayanan publik.

### 4) Penguatan Pengawasan

Pengawasan yang lebih efektif ditujukan untuk mewujudkan aparatur pemerintahan yang bersih di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan. Kegiatan ini merupakan upaya untuk mencegah dan mengatasi terjadinya salah kelola serta penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara dalam mengemban tugas fungsinya, termasuk dalam pengelolaan dan pertanggung jawaban keuangan negara untuk menghindari kemungkinan terjadi praktek korupsi, kolusi dan nepotisme terutama terkait gratifikasi.

5) **Penataan Sumberdaya Manusia (SDM) Aparatur**

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan aparatur pemerintahan yang kompeten, tercermin dari kemampuan dan karakteristik pegawai yang diperoleh dari hasil pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan serta pengalaman sesuai standar kompetensi jabatan lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan, dibutuhkan aparatur yang profesional, berintegritas dan berkinerja tinggi. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka langkah-langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Memperkuat asesmen yang akan dimanfaatkan untuk pengukuran kompetensi pegawai untuk penempatan dalam jabatan, dan pengembangan pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan.
- b. Menyusun standar kompetensi jabatan untuk dijadikan dasar dalam menetapkan kebijakan penempatan, mutasi, dan promosi pegawai pada suatu jenjang jabatan tertentu, sehingga dapat terwujud penempatan orang yang tepat pada jabatan yang tepat dan diharapkan mendukung peningkatan kinerja pada setiap unit kerja dan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan.

6) **Pembenahan Tata Laksana**

Untuk mewujudkan pola ketatalaksanaan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, maka langkah-langkah umum yang akan dilakukan sebagai berikut :

- a. Menganalisis secara cermat pola ketatalaksanaan yang berlangsung saat ini, sehingga dapat dipetakan masalah yang menghambat pencapaian kinerja pelayanan dalam penyelenggaraan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan, baik tatalaksana pelayanan ke dalam, maupun tatalaksana pelayanan ke luar.
- b. Menata kembali pola tatalaksana yang ada dan dianggap menghambat pencapaian kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan, serta mengidentifikasi jenis dan jumlah Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan ketatalaksanaan pada setiap unit kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan.

7) **Penguatan Akuntabilitas**

Keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan harus tercermin dalam peningkatan akuntabilitas kinerja yang lebih berkualitas pada setiap unit kerja tertinggi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan. Dalam hal ini diharapkan agar peningkatan akuntabilitas kinerja pada setiap unit kerja dapat mendukung peningkatan kualitas akuntabilitas kinerja di tingkat Organisasi Perangkat Daerah.

8) **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan maupun kepuasan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan harus didasarkan pada penerapan standar pelayanan yang jelas dan terukur, sehingga aparatur pelayanan maupun masyarakat dan Pemerintah sebagai pemanfaat pelayanan memiliki rujukan yang sama dalam interaksi pelayanan tersebut.

3. **Rencana Kerja/Rencana Aksi**

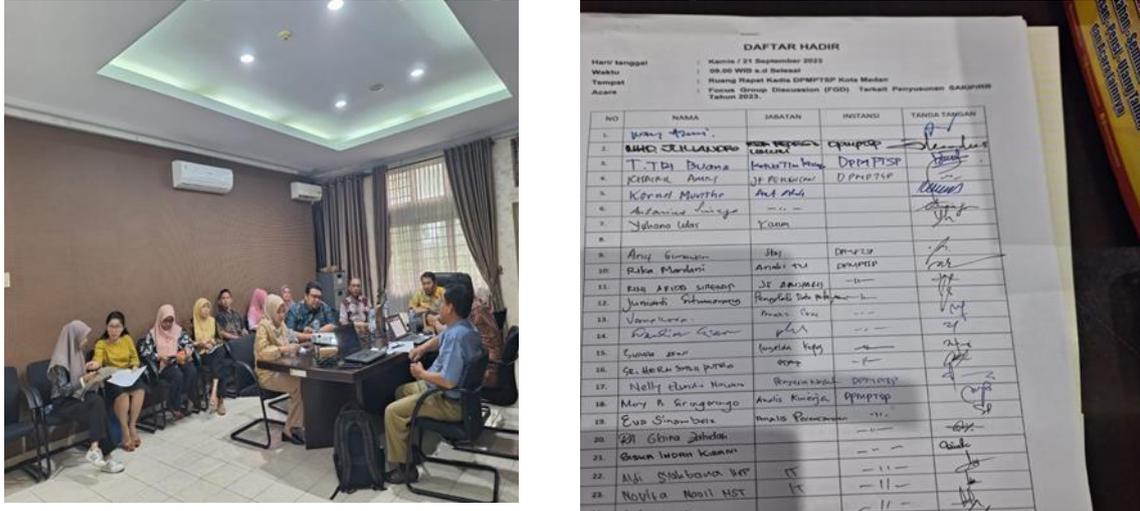
Rencana aksi merupakan upaya penentuan langkah awal yang harus dilakukan dalam rangka melakukan perubahan. Komponen-komponen rencana aksi meliputi nilai organisasi, sasaran, indikator, target, program/kegiatan dan waktu. Melalui rencana aksi diharapkan suatu organisasi/lembaga/instansi akan memiliki arah yang jelas terhadap awal dan akhir perubahan yang

diharapkan. Dengan demikian juga akan sangat berguna dalam memberikan arah dan pedoman bagi organisasi dalam menjalankan kebijakan, program dan kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan telah menyusun Rencana Aksi untuk tahun 2023. Rencana Aksi tersebut memuat antara lain : Sasaran Strategi; Indikator Kinerja; Target, Program/Kegiatan/Sub Kegiatan; Indikator Program/Kegiatan/Sub Kegiatan; Target Kegiatan; Rencana Aksi; Anggaran; Penanggungjawab; dan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

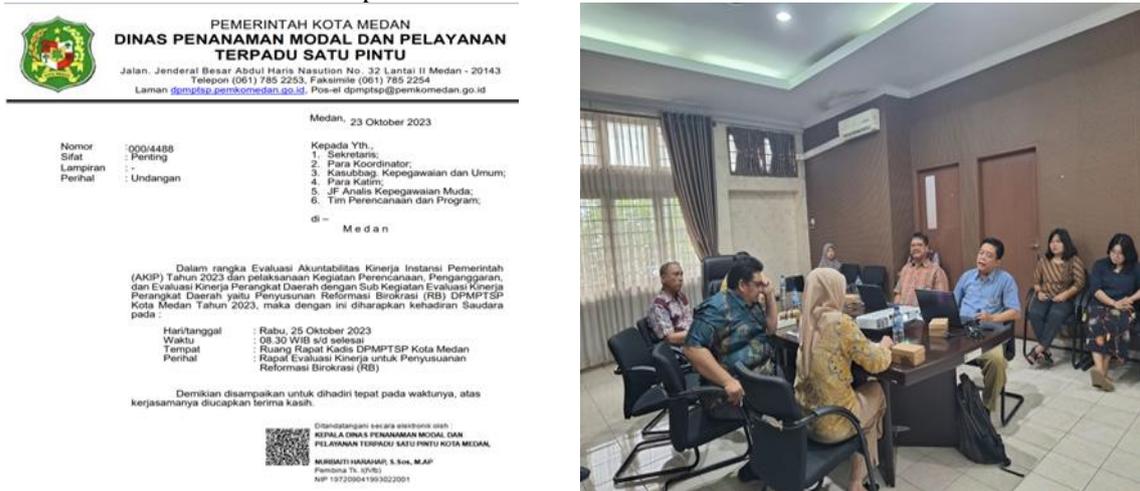
### METODE PELAKSANAAN

#### 1. Melakukan Pengarahan Terhadap Bidang Terkait Tentang Reformasi Birokrasi di DPMPTSP



Gambar 2: Pengarahan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di DPMPTSP.

#### 2. Melakukan Konsultasi Terhadap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di DPMPTSP



Gambar 3: Pelaksanaan Konsultasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di DPMPTSP.

#### 3. Menyusun dan Menyampaikan Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di DPMPTSP

LAPORAN  
PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI



DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
TAHUN 2023

PEMERINTAH KOTA MEDAN  
2023



Gambar 4: Laporan Reformasi Birokrasi di DPMPTSP

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan penjelasan tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan DPM-PTSP Kota Medan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berbagai upaya percepatan Reformasi Birokrasi telah dilakukan dengan memberikan kemudahan dan kesederhanaan dalam rangka peningkatan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
2. Pengembangan dan Pembangunan 8 (delapan) Area Reformasi Birokrasi dapat dinyatakan optimal, yang dapat dilihat dari :
  - a. Penguatan mental aparatur dan manajemen perubahan  
Reformasi Birokrasi pada area Penguatan Mental Aparatur dan Manajemen Perubahan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan dapat dilihat dari:
    - Telah dibentuk Tim Reformasi Birokrasi pada tahun 2021 dan diperbaharui di tahun 2022 dengan Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas DPM-PTSP Kota Medan tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi pada DPM-PTSP Kota Medan yaitu SK Tim Reformasi Birokrasi (RB) DPM-PTSP Kota Medan Nomor: 800/DPMPTSP/2132
    - Telah ditetapkan Agen Perubahan (*Agent of Change*) dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal-Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan yang telah diperbaharui yaitu SK Agen Perubahan Dalam Rangka Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) DPM-PTSP Kota Medan Nomor: 800/DPMPTSP/0447.
    - Diharapkan pembentukan dan penetapan Tim Reformasi Birokrasi dan Agen Perubahan akan semakin mendorong dan memotivasi seluruh unsur aparatur untuk menciptakan inovasi dalam rangka memudahkan pelayanan.
  - b. Penataan Peraturan Perundang-Undangan  
Reformasi Birokrasi pada area Penataan Peraturan Perundang-undangan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan dapat dilihat dari:
    - Telah dilakukan sinkronisasi peraturan perundang-undangan sesuai dengan peraturan atau regulasi yang relevan di DPM-PTSP Kota Medan.
    - Telah dilaksanakan pendokumentasian peraturan perundang-undangan yang ada Lingkungan Dinas Penanaman Modal-Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan.
    - Hal tersebut dilakukan dalam upaya mempermudah dan memperlancar pola dan arus kegiatan pelayanan masyarakat serta sekaligus sebagai dasar/acuan utama pelaksanaan tugas dan fungsi di DPM-PTSP Kota Medan.
  - c. Penataan organisasi/kelembagaan

Reformasi Birokrasi pada area Penataan Organisasi di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan dapat dilihat dari :

- Telah diterbitkan Peraturan Walikota Medan Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
- Dilaksanakannya Evaluasi Struktur Organisasi melalui adanya Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja (ABK)

d. Penguatan pengawasan

Reformasi Birokrasi pada area Penguatan Pengawasan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan dapat dilihat dari terlaksananya:

- SK Walikota tentang penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan berusaha melalui online single submission (oss)
- SK kepala DPMPTSP nomor: 800/1650/DPMPTSP/iii/2021 tentang pembentukan satuan tugas pemberantasan praktek pungutan liar di lingkungan dpmptsp kota medan
- Adanya tim saber pungli
- Monitoring dan evaluasi penanaman modal dilaksanakan secara rutin
- Sosialisasi tentang pencegahan gratifikasi dengan cara: Public Campaign, pembuatan *banner*, *running text* dan *baliho*.
- Laporan Kegiatan Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Ke Rumah Sakit Umum (RSU) Muhammadiyah Sumatera Utara sesuai dengan Surat Perintah Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Nomor : 700/DPMPTSP/4722 tanggal 15 September 2022

e. Penataan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur

Reformasi Birokrasi pada area Penguatan Pengawasan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan dapat dilihat dari terlaksananya:

- Tersedianya analisis jabatan (anjab) untuk 89 jenis jabatan
- Tersedianya analisis beban kerja (abk) untuk 89 jenis jabatan
- Penerapan disiplin, reward dan punishment
- SK reward and punishment dpm-ptsp kota medan
- Sk kode etik dpm-ptsp kota medan
- Digitalisasi sistem informasi pegawai
- 10 budaya malu dpm-ptsp
- Potensi sumberdaya manusia yang memadai

f. Pembenahan tata laksana

Reformasi Birokrasi pada area Penguatan Pengawasan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan dapat dilihat dari terlaksananya:

- Bisnis proses dpmptsp kota medan sudah dipetakan
- Perubahan percepatan pelayanan sudah melalui sk kadis
- Pelayanan perizinan dan non perizinan menerapkan standar pelayanan (sp) dan standar operasional prosedur (sop)
- Pelaporan lhkpn pejabat struktural
- Ketersediaan informasi di dpm-ptsp kota medan antara lain meliputi :
  - a. Standard Pelayanan
  - b. Larangan Korupsi
  - c. Mekanisme Pengaduan
  - d. Jam Pelayanan
  - e. Fasilitas Pengaduan

g. Penguatan akuntabilitas

Reformasi Birokrasi pada area Penguatan Pengawasan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan dapat dilihat dari :

---

- *Penerimaan beberapa penghargaan oleh dpm-ptsp kota medan selama beberapa tahun terakhir antara lain :*
  - a. Instansi Terbaik Pertama dari Kementerian Komunikasi dan Informatika
  - b. Juara 1 Stand Terbaik Pada Penyelenggaraan Pameran *Medan Investment, Trade And Tourism Expo*
  - c. Anugerah Investasi Bahari Dalam Rangka Hari Nusantara Pemerintah Kota Medan Sebagai Terbaik Untuk Wilayah Indonesia Barat Atas Kinerja Investasi Bahari
  - d. Anugerah Layanan Investasi Kategori Pemerintah Kota Medan Sebagai Terbaik Kedua Atas Penilaian Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha Pemerintah Daerah
  - e. Praktik Baik Pencegahan Korupsi
  - f. Predikat Kepatuhan Dari Ombudsman RI
  - g. Juara II Lomba Tulis Profil Potensi Daerah
- Penyusunan Dokumen Perencanaan Dan Laporan Kinerja Antara Lain: Renstra, Renja, LKPI, LPDD, LAKIP, RB, dll
- Penetapan perjanjian kinerja dan indikator kinerja utama (IKU)
- Penandatanganan pakta integritas
- Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Reformasi Birokrasi pada area Penguatan Pengawasan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan dapat dilihat dari :

- Pernyataan Maklumat Pelayanan Yaitu:

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan, dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami, tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan, kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”.
- Telah dikeluarkan surat keputusan (SK) standar pelayanan (SP) dan sk standar operasional prosedur (SOP).
- Pernyataan pelayanan dengan “motto” DPM-PTSP Kota Medan yaitu:
- **“KAMI MELAYANI DENGAN ‘CETAR’- CEPAT DAN TRANSPARAN”**
- Tersedianya sarana dan prasarana pendukung pelayanan antara lain:
  - a. Bagian Informasi
  - b. Bagian Perbantuan OSS
  - c. Loket Penerimaan Berkas dan Pengambilan Izin
  - d. Tempat Pengambilan Nomor Antrian
  - e. Monitor Nomor Antrian
  - f. Standing Information Monitor
  - g. Kotak Saran
- pengelolaan dan pelayanan pengaduan di DPM-PTSP Kota Medan dilaksanakan dengan menyediakan suatu aplikasi yaitu: aplikasi lampion & lapor. Dengan demikian Pelayanan Pengaduan Dilakukan Secara Online Melalui APLIKASI LAMPION & LAPOR.
- Adanya surat keputusan kepala dpm-ptsp nomor 067/0653 tentang pengelolaan pengaduan layanan di lingkungan dpm-ptsp kota medan
- Telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan masyarakat antara lain:
  - a. OSS RBA
  - b. Sipandu
  - c. Jempol Kelingking
  - d. Kamis Ceria
  - e. Website DPM-PTSP
- Persepsi masyarakat terhadap pelayanan.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan maupun persepsi terhadap tindak korupsi semakin membaik yang dibuktikan dengan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat di tahun 2023 (hingga Nonemember 2023) sebesar 85,32.

3. DPM-PTSP Kota Medan terus berbenah diri dan berinovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan lingkungan yang bebas korupsi, demi mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, dan pelayanan publik yang semakin prima.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- [2] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- [3] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- [4] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
- [5] Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan;
- [6] Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Tata Laksana (*Business Process*);
- [7] Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;