

	<h2 style="margin: 0;">MANUAL MUTU</h2> <p style="margin: 0;">Kebijakan & Sasaran Mutu</p>	Dokumen No : L1/MM-01
		Tanggal Berlaku : 27 Juli 2021

SASARAN MUTU DPMPSTSP TINGKAT DINAS

NO.	SASARAN	RENCANA KERJA	METODE PENGUKURAN	FREKUENSI PENGUKURAN	PENANGGUNG JAWAB
1	Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan dan non perizinan melalui penyenggaraan layanan perizinan dan non perizinan secara online, dengan indeks kepuasan masyarakat tahun 2021: - TW 1 minimal 84 - TW 2 minimal 86 - TW 3 minimal 87 - TW 4 minimal 90	Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat	Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	Setiap 3 bulan	Kepala Bidang Pelayanan I Kepala Bidang Pelayanan II
2	Pencapaian ETA setiap perizinan tepat waktu 100%	Menjalankan SOP dan melakukan Koordinasi dengan pihak terkait: OPD, pemohon, Bidang / Unit di DPMPSTSP	Rekap ETA dalam Aplikasi Jakevo dan Pelayanan	Rekapitulasi dan evaluasi setiap bulan	Kepala Bidang Pelayanan I Kepala Bidang Pelayanan II Kepala Bidang Pengembangan Kepala Pusdatin
3	Prosentase penggunaan sistem informasi layanan perizinan dan non perizinan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kadis sebesar 100% penggunaan per bulan	Menjalankan SOP dan melakukan Koordinasi dengan pihak terkait: OPD, pemohon, Bidang / Unit di DPMPSTSP	Rekap jumlah izin atau non izin yang diproses masing-masing akun	Rekapitulasi dan evaluasi setiap bulan	Kepala Bidang Pelayanan I Kepala Bidang Pelayanan II Kepala Bidang Pengembangan Kepala Pusdatin
4	Kelengkapan arsip dan dokumen terkait izin/non izin yang diterbitkan, sebesar 100% dokumen dan arsip konvensional lengkap	Penomoran dan pengarsipan surat masuk dan surat keluar	Rekap permintaan penomoran surat keluar	Rekapitulasi dan evaluasi setiap bulan	Kepala Subbag Umum
5	Kelengkapan arsip dan dokumen terkait izin/non izin yang diterbitkan, sebesar 100% dokumen dan arsip elektronik lengkap	Pengelolaan arsip elektronik dan basis data	Pembaruan ruang penyimpanan basis data	Rekapitulasi dan evaluasi setiap bulan	Kepala Pusdatin
6	Meminimalkan jumlah keluhan masuk ke seksi penyuluhan	Program penyuluhan terpadu dan terintegrasi.	Laporan pelaksanaan program penyuluhan terpadu dan terintegrasi	Laporan Per- bulan	Kepala Seksi Penyuluhan

	<h2 style="margin: 0;">MANUAL MUTU</h2> <p style="margin: 0;">Kebijakan & Sasaran Mutu</p>	Dokumen No : L1/MM-01
		Tanggal Berlaku : 27 Juli 2021

7	Telepon sukses terlayani sebesar 80% dari jumlah total telepon yang masuk	Membatasi “aux” dari setiap agent maksimal 120 menit dalam 1 (satu) hari Membuat schedule/jadwal jam kerja agent	(Jumlah telpon sukses/jumlah total telpon masuk yang terlayani) x 100%	Per-bulan	Kepala Seksi Pengaduan
8	Penyelesaian tiket keluhan yang masuk sebesar 100% dengan status ‘Close’ pada aplikasi Si-PINTER maksimal 3 (tiga) hari kerja	Melakukan follow-up setiap keluhan yang masuk. Mengkomunikasikan keluhan dengan unit terkait.	Jumlah keluhan masuk x 100%	Per-bulan	Kepala Seksi Pengaduan Kepala Seksi Pengaduan
9	Terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan sebesar 100 %	Menindaklanjuti Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku Meningkatkan pelayanan yang berpedoman dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal)	(Jumlah Pengaduan/keluhan dapat ditindaklanjuti) x 100 %	Per- Bulan	Kepala Seksi Pengaduan
10	Terciptanya Koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat sebesar 100 %	Mengkoordinasikan pengaduan/keluhan dengan unit terkait	Proses koordinasi x 100 %	Per- Bulan	Kepala Seksi Pengaduan
11	Terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik sebesar 100 %	Menindaklanjuti pengaduan/keluhan apabila terdapat pegawai yang terbukti melakukan tindakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan	(Laporan pengaduan/keluhan) x 100 %	Per- Bulan	Kepala Seksi Pengaduan
12	Terselesaikannya proses pendampingan hukum bagi pegawai di seluruh lingkungan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta sebesar 100 %	Membuat SOP Pendampingan hukum bagi pegawai di lingkungan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta Merekrut Tenaga Ahli Hukum sebagai pemberi masukan (konsultasi hukum) bagi	(Jumlah panggilan/pendampingan yang dilakukan) x 100 %	Per-Bulan	Kepala Seksi Fasilitasi Hukum

	MANUAL MUTU Kebijakan & Sasaran Mutu	Dokumen No : L1/MM-01
		Tanggal Berlaku : 27 Juli 2021

		pegawai di lingkungan DPMPTSP			
13	Penyuluhan langsung sukses sebesar 80% dari jumlah total pemohon yang datang ke Mal Pelayanan Publik dan melalui daring	Memastikan semua pertanyaan yang masuk terjawab baik melalui luring maupun daring	(Jumlah pertanyaan yang masuk / jumlah total pertanyaan yang terlayani) x 100%	Per 3 bulan	Kepala Seksi Penyuluhan
		Memastikan semua pencatatan pemberian informasi			
14	Rasio Berita Positif terhadap pelayanan DPMPTSP diatas 8,5	Menyebarkan rilis pers secara rutin	Presentase berita positif dibandingkan dengan seluruh pemberitaan terkait DPMPTSP / 10	Per 3 Bulan	Kepala Seksi Penyuluhan
		Menjalin Hubungan Baik dengan Media			
15	Jumlah Orang yang terterpa informasi mengenai PTSP baik secara daring maupun luring	Melaksanakan kegiatan penyuluhan sesuai dengan program kerja dan anggaran atau kerjasama dengan pihak lain	Perhitungan dengan analisis sosial media + jumlah peserta yang mengikuti kegiatan luring baik melalui SSO maupun kegiatan pameran/ kerjasama lainnya	Per 3 bulan	Kepala Seksi Penyuluhan
		Update media sosial DPMPTSP secara berkala			

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI DKI JAKARTA,




BENNI AGUSCANDRA
 NIP 196908081997031004