

BAB III

GAMBARAN PERUSAHAAN

3.1 Profil dan Sejarah

BPTSP Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Gambar 3.1 Kantor PTSP Kelurahan Semper Barat



Sumber : PTSP kelurahan Semper Barat (2022)

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 menjadi cikal bakal terbentuknya PTSP Provinsi DKI Jakarta.

Terhitung Sejak tanggal 2 Januari 2015, PTSP Provinsi DKI Jakarta diresmikan.

3.2 Visi : Solusi Perizinan Warga Jakarta

Misi :

1. Menjadi solusi dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan dengan kualitas pelayanan public yang prima (service excellent).

2. Menjadi solusi terhadap pemersalahan perizinan dan non perizinan dengan kualitas pelayanan publik yang mengedepankan nilai-nilai SETIA. SETIA merupakan singkatan dari tata nilai Provinsi DKI Jakarta dalam melayani Jakarta, yaitu Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, dan Andal.

a. Solusi Cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah secara objektif tanpa adanya tekana. Pelayanan yang dapat memberikan solusi:

1. Menginformasikan waktu yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah

2. Menindaklanjuti dan memonitor penyelesaian masalah

3. Menginformasikan hasil penyelesaian masalah

4. Melakukan service recovery jika solusi tidak sesuai dengan harapan masyarakat

b. Empati Keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain. Pelayanan yang berempati diantaranya:

- Ikut merasakan kesulitan dan perasaan orang lain
- Mampu mengendalikan emosi diri sendiri
- Peka terhadap Bahasa tersirat
- Mengambil peran untuk bertindak

c. Tegas Sikap yang berani dan percaya diri mengungkapkan apa yang benar dan apa yang salah secara jelas, nyata dan pasti (tidak samar-samar, tidak ragu-ragu). Pelayanan yang tegas:

- Membuat keputusan yang tepat atas dasar prosedur yang telah ada
- Bersikap jujur dalam menyampaikan kebenaran
- Bertanggung jawab dalam perkataan dan Tindakan
- Percaya diri tinggi dalam menyampaikan informasi

d. Inovasi Proses kreatif dalam pengalaman terhadap fakta di lapangan menjadi suatu gagasan, ide, metode atau alat yang dapat bernilai menjadi lebih baik pelayanan yang inovatif:

- Fokus pada masa depan
- Menyukai perubahan dan terus berupaya untuk melakukan perbaikan (improvement)
- Bukan hanya bicara namun mewujudkan dalam Tindakan nyata
- Berani untuk mengambil resiko yang terukur dan bertanggung jawab atas hasil

e. Andal Dapat dipercaya dan mampu memberikan hasil yang baik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang andal:

- Memiliki integritas yang tinggi untuk melakukan hal yang benar
- Selalu membanggakan diri untuk belajar dan bertumbuh
- Mampu menjalin hubungan baik
- Memiliki perilaku positif dan menjalankannya secara konsisten.

Untuk menjabarkan misi tersebut, maka Misi Pelayanan Terpadu Satu Pintu PTSP adalah:

1. Meningkatkan nilai investasi melalui promosi, aan peraturan dan pengendalian pelaksanaan dengan memanfaatkan system teknologi informasi
2. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui penciptaan inovasi layanan berbasis system teknologi informasi:
3. Mengelola pengaduan masyarakat dengan berbasis quick respon:
4. Melakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai kompetensi:
5. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan handal:

3.3 Struktur PTSP Kelurahan Semper Barat

1. Bpk. Erwin Harahap S.H, M.A (Kepala Unit PTSP)

Bertugas sebagai Penanggung jawab keseluruhan pelaksanaan dan mem follow up ditingkat atas lintas sektor

2. Ibu Maryanah (STAFF)

Bertugas sebagai penginputan data

3. Ibu FLoren Siagian (CRO)

Bertugas sebagai pelayanan

4. Ibu. Irma Sugianti (PHL)

Bertugas Sebagai Pelayanan

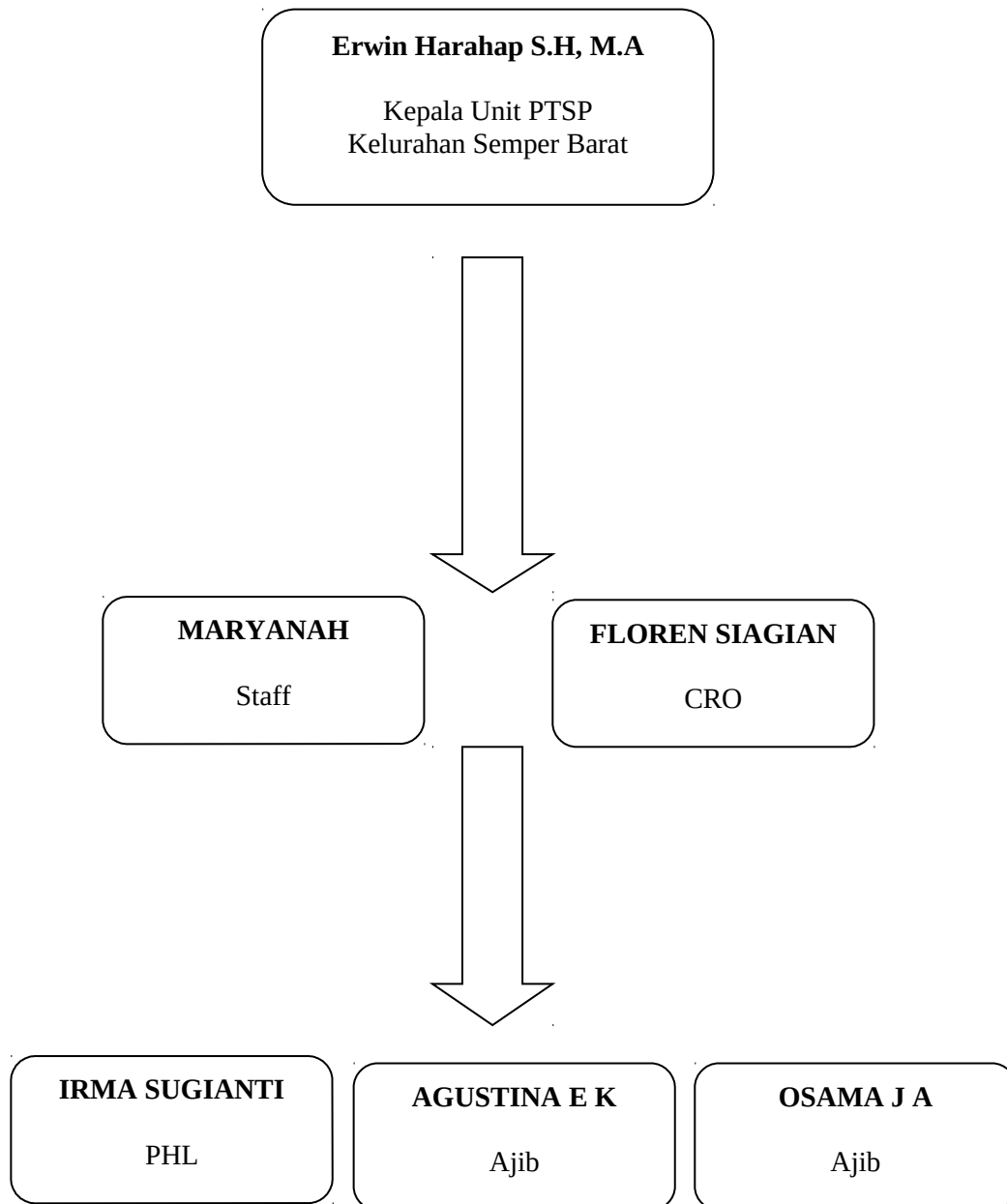
5. Bpk. Agustian (AJIB)

Bertugas sebagai penjemputan, dan pengiriman berkas serta melakukan survei lokasi

6. Bpk. Osama (AJIB)

Bertugas sebagai penjemputan, dan pengiriman berkas serta melakukan survei lokasi

Tabel 3.2 Struktur PTSP Kelurahan Semper Barat



Sumber : PTSP Kelurahan Semper Barat (2022)

