

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN  
GANGGUAN USAHA (SIGU) DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN  
BONE**

SRIANA

Nomor Stambuk : 10561 04607 13



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN  
GANGGUAN USAHA (SIGU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BONE**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

Sriana

Nomor Stambuk : 10561 04607 13

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

## PERSETUJUAN

Judul skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin  
Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone

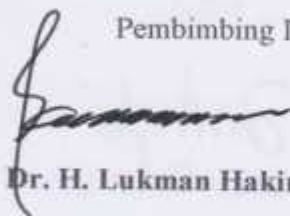
Nama Mahasiswa : Sriana

Nomor Stambuk : 105610460713

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

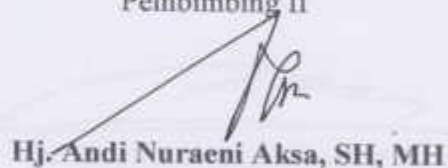
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

Pembimbing II



Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH

Mengetahui:

Dekan

Fisip Unismuh Makassar



Dr. H. Haniyati Malik S.Sos M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

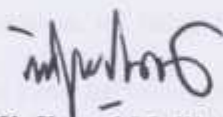
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unuversitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0049/FSP/A.1-VIII/I/38/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.I) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa tanggal 16 Januari 2018.

## TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M. Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si (Ketua)



2. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH



3. Drs. H, Ansyari Mone, M.Pd



4. Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawa ini :

Nama Mahasiswa : Sriana

Nomor Stambuk : **10561 04607 13**

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis /dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Juli 2017

Yang Menyatakan,

Sriana

## ABSTRAK

**SRIANA. 2017. *Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone* (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Andi Nuraeni Aksa).**

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Dalam hal ini, peneliti terdorong untuk mencoba mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan dalam pengurusan surat izin gangguan usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Tehnik analisis data yang digunakan adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*). Keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (a) *tangibles* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. (b) *reliability* (kehandalan) merupakan pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat (c) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan (d) *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan (e) *emphaty* (empati) keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan publik, pelayanan publik**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul ***“Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone”***. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang tentunya sepenuh hati meluangkan waktu dengan ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendo'akan serta memberi dukungan nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini, juga banyak terima kasih kepada Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH. MH selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik S.Sos M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mengelolah fakultas dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak Dr. Burhanuddin S.Sos, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Buat saudara-saudariku tercinta, dan teman-temanku yang senantiasa memberikan motivasi, serta bantuan yang tiada ternilai baik moral, maupun materi kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, Juli 2017

Sriana



## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	ii
Penerimaan TIM.....	iii
Halaman Persetujuan.....	vi
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel .....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian dan Konsep Teori .....	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
3. Faktor-Faktor Mempengaruhi Pelayanan.....	19
4. Pengertian Pengurusan .....	21
5. Surat Izin Gangguan Usaha.....	22
6. Pengertian Perizinan.....	24
B. Kerangka Pikir .....	27
C. Fokus Penelitian .....	29
D. Deskripsi Fokus Penelitian.....	29

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	31
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Keabsahan Data.....	35

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	37
------------------------------------	----

1. Sejarah Singkat Kabupaten Bone.....	37
2. Geografis dan Iklim.....	38
3. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	39
a) Visi .....	40
b) Misi .....	40
c) Tugas Pokok dan Fungsi .....	40
d) Struktur Organisasi .....	43
4. Karakteristik Informan .....	43
a. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
b. Karakteristik Informan Berdasarkan Umur.....	44
c. Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
d. Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan .....	45
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	46
a. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) .....	46
b. <i>Reliability</i> (kehandalan) .....	50
c. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) .....	54
d. <i>Assurance</i> (jaminan).....	57
e. <i>Emphaty</i> (empati) .....	61
f. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan.....	64
a) Sumber Daya Manusia .....	64
b) Sarana dan Prasarana.....	66
g. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan.....	68
a) Masalah Data.....	68
b) Kurangnya Partisipasi Masyarakat.....	70
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
 DAFTAR PUSTAKA .....	 75

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.	Bagan Kerangka Pikir .....	28

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.	Tabel Informan Penelitian.....	32
Tabel 2.	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 3.	Karakteristik Informan Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
Tabel 5.	Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Table 6.	Biaya Pengurusan.....	59

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, disebutkan bahwa dalam upaya penyelenggaraan pemerintah daerah perlu memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proposional, melalui penyediaan sumber-sumber pembiayaan bagi daerahnya sendiri. Dengan demikian, setiap daerah perlu mengoptimalkan pemanfaatan potensi-potensi daerah baik Sumber Daya Manusia maupun Sumber Daya Alam dan Sumber Daya lainnya secara luas untuk meningkatkan kemampuan daerah itu sendiri dalam menggali sumber-sumber penghasilan daerah sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam upaya pelaksanaan kewenangan dan urusan secara nyata dan bertanggung jawab sesuai dengan prinsip otonominya, maka Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dituntut untuk memiliki kemampuan keuangan dan mendayagunakan seluruh potensi yang tersedia dalam rangka mengoptimalkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kabupaten Bone adalah salah satu Daerah Otonom di Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki berbagai aspek sumber daya yang sangat mungkin untuk dikelola dengan baik dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga mampu menunjang proses pembangunan di Kabupaten Bone. Salah satu sumber pendapatan daerah yang cukup potensial dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Bone

untuk dikelola dan dikembangkan adalah sektor penerimaan retribusi, khususnya retribusi dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone merupakan salah satu pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone yang bertugas melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, termaksud diantaranya Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha yang diperuntungkan bagi masyarakat Kabupaten Bone yang akan mendirikan bangunan. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah Kabupaten Bone telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 42 Tahun 2015 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bone, dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha atau masyarakat dalam mengurus izin untuk mewujudkan pelayanan publik yang berbasis standar pelayanan, dan menumbuhkan iklim investasi yang kondusif untuk meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah.

Semakin pesatnya pengurusan di wilayah Kabupaten Bone akhir-akhir ini, tentunya akan sangat berpengaruh terhadap penerimaan retribusi dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha sesuai dengan yang dijelaskan dalam Peraturan Daerah No.42 Tahun 2015 pasal 6, karena secara otomatis setiap Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha sehingga retribusi yang dikenakan akan mampu memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bone. Akan tetapi dengan melihat fenomena yang terjadi, kurangnya yang mengurus Surat Izin

Gangguan Usaha. Hal ini menunjukkan ketidakpedulian sebagai masyarakat akan pentingnya Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha. Selain itu, kebanyakan dari masyarakat yang telah mengurus Surat Izin Gangguan Usaha mengeluh akan rumitnya mekanisme yang harus dilalui untuk mendapatkan izin, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi serta biaya yang begitu besar. Banyaknya pegawai yang ada di dinas penanaman modal sebagian besar cara pelayanannya kurang baik.

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk diperhatikan bagi setiap organisasi lainnya termaksud yang dilakukan pemerintah. Pelayanan tersebut mengakibatkan arti pentingnya kualitas pelayanan. Bahkan inilah saat yang tepat untuk mendapatkan tingkat kepercayaan dari pelanggan atau masyarakat dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang dilakukan. Pelanggan merupakan jiwa dari kelangsungan hidup sebuah organisasi, meskipun demikian nampaknya hanya beberapa orang yang mampu menyesuaikan kerja mereka dengan kebutuhan baik dalam kualitas maupun pelayanan kepada pelanggan.

Secara empiris, kurangnya kepedulian masyarakat akan perlunya mengurus Surat Izin Gangguan Usaha di beberapa wilayah lebih disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan mekanisme yang harus dilalui untuk mendapatkan Surat Izin Gangguan Usaha. Adapun prosedur pengurusan yang berbelit-belit dan tidak transparan, biaya yang begitu besar, serta hal-hal lain yang nantinya dapat mematikan inisiatif dan dorongan dalam diri masyarakat untuk Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha. Adapun citra pemerintah yang sudah mencerminkan pelayanan yang

berkualitas atau pelayanan prima dan memberikan pelayanan yang berkualitas pada dasarnya sudah menjadi kewajiban pemerintah sebagai pelayanan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, sarana dan prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.



## **B. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan fokus penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone?
2. Apa faktor yang pendukung dan menghambat dalam pelayanan pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam Pelayanan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat dan pendukung dalam pelayanan pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan dari informasi ini untuk membahas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam mengurus surat izin gangguan usaha (SIGU) di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

2. Secara Praktis

- a. Merupakan media bagi penulis untuk menyumbangkan wacana dan pemikiran dalam rangka turut memberikan kontribusi pemikiran tentang pelaksanaan pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU).
- b. Merupakan investasi berharga bagi penulis kelak apabila akan berkiprah dalam kehidupan sosial dan politik.
- c. Sebagai salah satu prasyarat dalam penyelesaian studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Konsep dan Teori**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proyek, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono 2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu berlangsungnya suatu organisasi birokrasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna

jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pelanggan (masyarakat).

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditemukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Dengan kata lain, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan atau pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan atau pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyediaan layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

3. Mampu berkomunikasi.
4. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
5. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengujung.
6. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengujung.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Indeks kepuasan masyarakat dapat diukur dalam 12 indikator, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dari definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Gasperez dalam Lukman (2000 : 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan akraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan

memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Tjiptono (Harbani Pasolong, 2007:132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Zeithmal (Rakhmat,2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithmal, dkk. (2006) mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampain pelayanan secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

## **2. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinanbela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain

yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang notasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian pelayanan diantaranya adalah Moenir (Pasolong, 2007:128). Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan publik menurut Sinambela dkk, (2010:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus, baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Kotler (2008:8) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lukman



(2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2008:4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Ibrahim (2008:27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan harus disentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
3. Fokus pengorganisasian. Organisasi harus terstruktur dan berfungsi sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan

Operasional.

4. Kontrol atau Pengawasan. Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap pegawai.
5. Sistem penghargaan atau ganjaran. Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan atau ganjaran.
6. Fokus pengukuran. Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Menurut Ahmat Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
  - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
  - c. Bertingkah laku sopan dan ramah.
2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol

dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, pertama, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian atau peyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan,
  - b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas,
  - c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan,
  - d. Menuntun orang ke arah yang tepat.
3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima dalam bahasa Indonesia baku yang menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang

banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang (Ratminto,2005:5).

Agung Kurniawan (Harbani Pasolong, 2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah,

menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Fitzsimmons (2006: 7) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan) dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan

kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yang antara lain:

- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dari para pelanggan.
  - b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
  - d. Kompetensi (*competence*), keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan dan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual

atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

### **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai

organisi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelaanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dan pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.



#### **4. Pengertian Pengurusan**

Robbins dan De Conzo (2002), pengurusan bermaksud proses menyempurnakan sesuatu tugas cakup dan berkesan melalui individu lain. Dessler (2001) mendefinisikan pengurusan dalam dua dimensi yaitu pertama menggambarkan pengurus di dalam organisasi dan yang ke dua adalah melihat apa yang pengurus lakukan. Pengurusan sebagai proses perencanaan, penyusunan, pengarahan, dan pengawalan usaha ahli-ahli organisasi dan menggunakan semua sumber organisasi untuk mencapai matlamat organisasi.

Adapun beberapa kepentingan pengurusan yaitu: a) memastikan matlamat organisasi tercapai, b) memastikan kelancaran perjalanan keseluruhan sebuah organisasi, c) memastikan segala sumber yaitu semua faktor pengeluaran di dalam organisasi dapat diselaras dan dibagikan dengan baik dan teratur, d) memastikan tiada pembaziran sumber (faktor pengeluaran) dalam organisasi.

Selain kepentingan pengurusan terdapat pula ciri-ciri pengurusan yaitu:

1. Keberkesanan, yaitu melaksanakan kerja yang betul, merujuk pada kemampuan pengurus dan para pekerja untuk melakukan segala aktifitas atau kerja yang telah dirancang agar matlamat perniagaan dapat dicapai.
2. Kecakapan, yaitu pengurus melaksanakan kerja dengan betul. Kecakapan merujuk pada kemampuan pengurus dan para pekerja untuk melakukan segala aktifitas atau kerja dalam organisasi dengan cara yang terbaik melebihi apa yang telah dirancang atau dipertanggung jawabkan kepadanya.

## **5. Surat Izin Gangguan Usaha**

Surat izin gangguan adalah surat keterangan yang menyatakan tidak adanya keberatan dan gangguan atau lokasi usaha yang dijalankan oleh suatu kegiatan usaha di suatu tempat. Saat ini Surat Izin Gangguan Usaha dilakukan oleh Dinas Perizinan Domisili usaha di daerah tingkat dua atau setingkat Kabupaten dan Kota madya. Hal ini sesuai dengan diberlakukannya Undang-Undang otonomi daerah, jadi di tiap-tiap daerah dapat mempunyai aturan yang berbeda dalam mengeluarkan Surat Izin Gangguan Usaha. Biasanya untuk mendapatkan Surat Izin Gangguan Usaha ini, perusahaan tidak mencemari lingkungan atau tidak ada dampak negatif setiap lingkungan dari usaha yang dilakukan.

Dasar hukum izin ini adalah Undang-Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Selain itu masih ada peraturan Daerah Kabupaten/Kota yang mengatur secara rinci tentang Retribusi Izin Gangguan Usaha. Secara metematis, besar retribusi adalah luas ruang usaha dikali indeks lokasi dikali indeks gangguan dikali retribusi per meter. Indeks lokasi masih dibagi. Jalan Negara- indeks lokasinya 5; jalan propinsi 4; jalan kabupaten 3; jalan desa 2. Untuk intensitas gangguan yang tinggi dikenakan indeks gangguan 5; sedang 4; kecil 2. Hasil perkalian antara luas tempat usaha, indeks gangguan dan tarif per meter. Itulah total retribusi yang anda harus bayar kepada pemerintah daerah.

### **1. Persyaratan Teknis**

Persyaratan teknis yang cukup penting untuk mendapatkan surat izin gangguan usaha ini adalah perusahaan yang didirikan tidak mencemari lingkungan atau

tidak menimbulkan efek negatif terhadap lingkungan sekitar.

## 2. Persyaratan Administrasi

- a. Foto copy KTP pemilik atau pendiri perusahaan.
- b. Gambar denah lokasi tempat usaha.
- c. Persetujuan pemilik tanah atau bangunan tempat dilaksanakannya usaha.
- d. Foto copy IMB.
- e. NPWP perusahaan.
- f. Foto copy akta pendirian badan usaha bagi perusahaan yang berstatus badan hukum.
- g. Menyerahkan foto warna ukuran 3 x 4 cm sebanyak tiga lembar dari pemohon.
- h. Daftar peralatan yang digunakan dan rencana tata letak instalasi, mesin/peralatan, dan perlengkapan bangunan industri yang disetujui oleh pimpinan.
- i. Surat tidak keberatan dari masyarakat sekitar tempat usaha dan diketahui oleh RT/RW.
- j. Bagan alir proses dilengkapi dengan daftar buku, bagan penolong, dan bagan alir pengolahan limbah.
- k. IMB/izin pengurusan gangguan usaha/ketetapan rencana kota (KRT).

## 3. Prosedur

Sebelum mengajukan permohonan perizinan gangguan usaha perlu meminta surat persetujuan atau tidak keberatan dari warga sekitar tempat usaha dilengkapi

dengan tanda tangan warga dan dapat juga dilengkapi dengan:

- a. Foto kopi KTP warga.
- b. Mengajukan surat izin gangguan Desa atau Kecamatan setempat.
- c. Mengisi formulir yang telah disediakan di Kantor Desa atau Kecamatan atau Kepala Badan Pengadilan dampak lingkungan dengan melampirkan syarat-syarat yang ditentukan.
- d. Jika kita sudah menyerahkan formulir pengisian tersebut, petugas yang berwenang akan meninjau lokasi yang akan digunakan.
- e. Jika hasil peninjauan lapangan sudah dilakukan dan dinyatakan tidak bermasalah, mereka akan menetapkan tarif retribusi usaha.
- f. Jika izin sudah disetujui, dua belas hari kerja kemudian dapat mengantongi surat izin gangguan usaha tersebut.

## **6. Pengertian Perizinan**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus diri sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi luas kepala daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Sebelum dipaparkan lebih jauh tentang perizinan, disini akan diuraikan dulu tentang perizinan. Perizinan yang berasal dari kata dasar izin, mempunyai makna beraneka ragam sesuai bidangnya. Izin (*verguning*), adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan

tertentu menyimpan dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Jadi izin itu pada prinsipnya adalah sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari satu larangan (Adrian Sutedi, 2010:168).

Jadi perizinan adalah suatu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengadilan yang dimiliki oleh masyarakat. Perizinan ini dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Izin gangguan adalah pemberian izin tempat kepada perusahaan atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya atau kerusakan lingkungan. Izin gangguan dikeluarkan oleh bagian gangguan Pemda setempat. Persyaratan penting yang harus dipenuhi oleh calon wirausaha jika akan mendirikan perusahaan, sebagai berikut:

1. Tempat usaha dan pekarangan yang digunakan sebagai tempat usaha yang selalu bersih,
2. Disel atau mesin tidak bising, pondasi bangunan harus kuat menahan getaran,
3. Menyediakan sarana pengamanan, seperti alat pemadam kebakaran, dan obat-obatan,
4. Buka usaha hanya pada jam tertentu dan tidak mengganggu masyarakat sekitar,
5. Memiliki surat izin gangguan usaha (SIGU).

Perizinan merupakan salah satu instrumen hukum dari pemerintah, pada hakikatnya diterapkan dengan mengkongkretisasi wewenang mengaturnya dengan beberapa tujuan atau motif tertentu mengurus dan bersifat pengendalian yang dimiliki

pemerintah terhadap keinginan masyarakat. Utrecht E. (2000) memberikan pendapatnya sebagaimana dikutip oleh Bachsan Mustafa (2011) mengatakan bahwa “bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan dan masing-masing hal konkret, maka perbuatan administrasi Negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*)”.

Izin gangguan adalah izin kegiatan usaha kepada orang pribadi/badan dilokasi tertentu yang berpotensi menimbulkan bahaya kerugian dan gangguan, ketentraman dan keterlibatan umum tidak termasuk kegiatan/ tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh pemeritah pusat atau daerah (<https://id.wikipedia.org>). Dasar hukum izin ini adalah Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Selain itu, masih ada peraturan daerah kabupaten/kota yang mengatur secara rinci tentang retribusi izin gangguan. Bahkan pada kabupaten tertentu ada yang menerapkan rumus untuk menentukan besar biaya retribusi ini.

Surat izin gangguan adalah surat keterangan yang menyatakan tidak adanya kebenaran dan ganggguan atas lokasi usaha yang dijalankan oleh suatu kegiatan usaha di suatu tempat ([www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)). Saat ini Surat Izin Gangguan di keluarkan oleh Dinas Perizinan Domisili Usaha di daerah tingkat dua atau setingkat Kabupaten dan Kota madya. Hal ini sesuai diberlakukannya Undang-Undang Otonomi Daeah. Jadi di tiap-tiap daerah dapat mempunyai aturan yang berbeda dalam mengeluarkan Surat Izin Gangguan. Biasanya untuk mendapatkan Surat Izin

Gangguan ini, perusahaan tidak mencemari lingkungan dan atau tidak ada dampak negatif terhadap lingkungan dari usaha yang dilakukan.

## **B. Kerangka Pikir**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone merupakan salah satu pelaksana pemerintah daerah yang bertugas melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam memberikan beberapa bentuk pelayanan perizinan, termasuk diantaranya pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha, yang diperuntukkan bagi masyarakat Kabupaten Bone yang akan mengurus Surat Izin Gangguan Usaha.

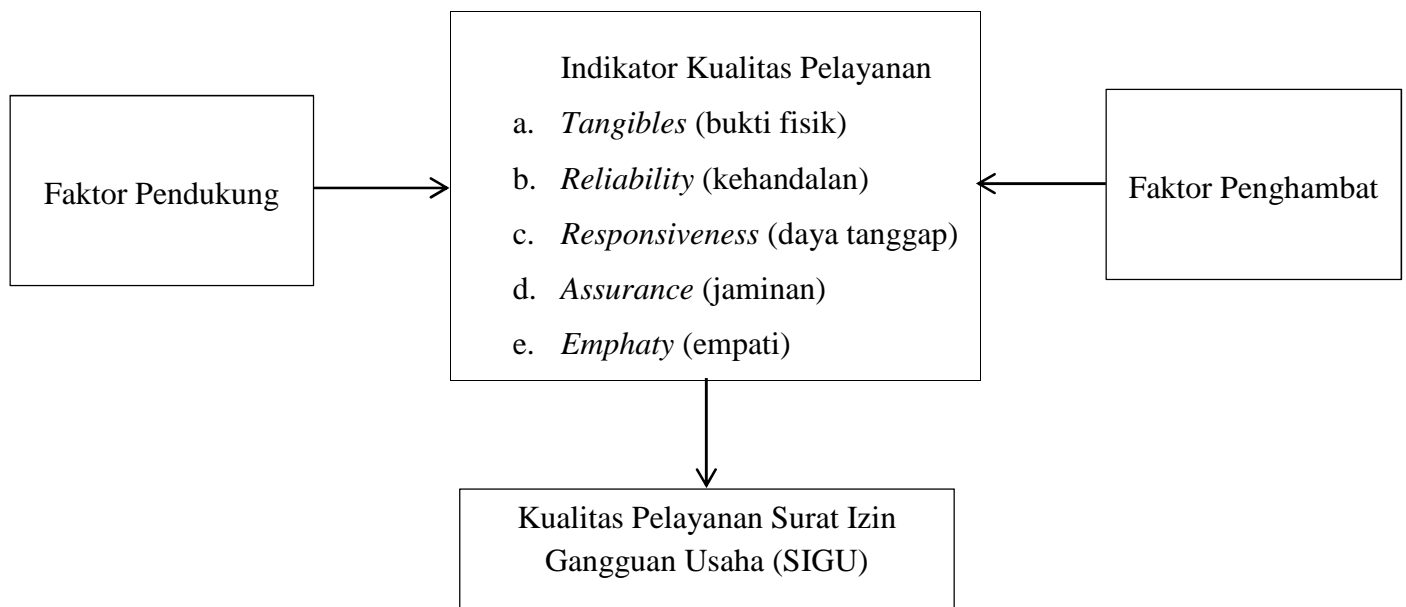
Berbicara masalah pengurusan, tentunya tidak terlepas dari proses yang disebut pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima tentunya menjadi harapan bagi setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan disisi lain pemerintah memang berkewajiban agar supaya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Terkhusus dalam Pelayanan Pegurusan Surat Izin Gangguan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, tentunya pelayanan yang efektif dan berkualitas akan mampu memberikan citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Adapun beberapa indikator yang akan diteliti, yakni (a) bukti fisik (*tangibles*), seorang pegawai juga memperhatikan mengenai hal penampilan dan kedisiplinan agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan pengurusan; (b) kehandalan (*reliability*), yaitu adanya kecermatan dan ketepatan dalam sebuah

pelayanan perlu ditingkatkan agar mempermudah dalam melakukan pengurusan; (c) daya tanggap (*responsiveness*), untuk mengetahui keluhan yang terjadi pada masyarakat layanan mengalami masalah atau kekeliruan dalam pengurusan; (d) jaminan (*assurance*), perlu adanya jaminan dalam waktu pelaksanaan pelayanan sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan tidak menunggu terlalu lama dan ada kejelasan dari pihak seorang pegawai, (e) dan empati (*emphaty*), kualitas pelayanan berjalan dengan baik apabila dari seorang pegawai dan masyarakat itu sendiri menanamkan adanya sikap sopan santun dan menghargai satu sama lain antara pelayan dan yang dilayani.

**Gambar I. Bagan Kerangka Pikir**





### C. Fokus Penelitian

Penentuan fokus penelitian didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial di lapangan, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) yang meliputi indikator kualitas pelayanan yaitu: (a) *Tangibles* (bukti fisik), (b) *Reliability* (kehandalan), (c) *Responsiveness* (daya tanggap), (d) *Assurance* (jaminan), (e) *Emphaty* (empati), (f) faktor pendukung, (g) faktor penghambat.

### D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi di badan pelayanan perizinan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dalam pengurusan surat izin gangguan usaha.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen atau masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. *Emphaty* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat layanan, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
6. Faktor pendukung, yaitu adanya kenyamanan yang terjadi setiap pengurusan

berlangsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

7. Faktor penghambat, yaitu adanya kesalahan atau kekurangan yang terjadi dalam suatu pengurusan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian ini dilaksanakan kurang lebih dua bulan mulai bulan Juni sampai bulan Juli 2017. Penelitian ini dilaksanakan di daerah Kabupaten Bone tepatnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Adapun alasan memilih lokasi tersebut untuk melihat Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

1. Jenis penelitian. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2002), bahwa penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa fakta-fakta tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.
2. Tipe penelitian. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi dengan didukung data kualitatif dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai permasalahan yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

#### **C. Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data

dapat diperoleh. Data hasil penelitian didapatkan dua sumber data yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang berisi sejumlah pertanyaan yang merupakan pedoman wawancara yang mengacu pada variabel penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu data pelengkap yang diperoleh dari catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

#### **D. Informan Penelitian**

Mengingat peneliti menggunakan penelitian kualitatif maka dipilihlah informan penelitian sebagai sumber data primer penelitian. Menurut Moleong dalam Devita (*Purposive Sampling*). *Purposive Sampling* yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penentuan orang yang benar-benar mengerti atau pelaku yang terlibat langsung kedalam permasalahan penelitian. Berikut ini daftar informan penelitian:

**Tabel 1 Informan Penelitian**

<b>No</b>	<b>NAMA</b>	<b>INISIAL</b>	<b>JABATAN</b>	<b>Ket.</b>
1.	Drs. Muhammad Akbar, MM	MA	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	1 orang
2.	Hj. Nurmiati, SH. M.Si	NM	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	1 orang
3.	Ilmansyah, S.Pd	IH	Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	1 orang
4.	Drs. Abd. Latif	AL	Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	1 orang
5.	Agusman	AN	Masyarakat Pengguna Layanan	1 orang
6.	Nidhar	NR	Masyarakat Pengguna Layanan	1 orang
7.	Nardi	NI	Masyarakat Pengguna Layanan	1 orang
<b>Jumlah</b>				<b>7 orang</b>

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan dengan orang-orang yang dinilai berwenang atau informasi yang ditempuh penulis dengan melakukan komunikasi langsung dengan beberapa informan yakni Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan, Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan, Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan, dan masyarakat pengguna pelayanan.
2. Observasi, adalah pengamatan langsung ke lapangan dengan cara memantau dan mencatat data atau fakta sesuai dengan fokus penelitian. Peneliti melakukan observasi dengan mengamati langsung ke lapangan, yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah mengalami perkembangan seperti dengan fasilitas di dalam sudah lengkap dan juga seluruh pegawai sudah mematuhi aturan yang diterapkan dari Kabupaten.
3. Dokumentasi, adalah mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.

### **F. Teknik Analisis Data**

Keseluruhan data dan bahan hukum yang diperoleh melalui teknik

pengumpulan data, selanjutnya dilakukan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Miles dan Huberman, 1992:20).

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang didapat di lapangan diketik atau ditulis dengan baik, terinci serta sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Data-data yang terkumpul semakin bertambah biasanya mencapai sekian banyak lembar. Oleh sebab itu laporan harus dianalisis sejak dimulai penelitian. Laporan-laporan itu perlu di reduksi, yakni dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian kita, kemudian dicari temanya. Data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari jika sewaktu-waktu diperlukan. Reduksi dapat pula membantu dalam memberikan kode-kode pada aspek tertentu.

2. Penyajian Data (*data display*)

Data yang semakin bertumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh sebab itu diperlukan *display* data. *Display* data ialah menyajikan data dalam bentuk *matriks*, *network*, *chart* atau grafik dan sebagainya, dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak terbebani dengan setumpuk data.

3. Penarikan Kesimpulan (*verification*)

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan yang digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

## G. Keabsahan Data

Uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas data (validitas internal), uji *depenabilitas* (reliabilitas) data, uji *transferabilitas* (validitas eksternal/generalisasi), dan uji komfirmabilitas (*obyektivitas*). Namun, dalam penelitian yang paling penting adalah uji kredibilitas data. Uji kredibilitas dilakukan dengan triangulasi.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

### 2. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

### 3. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda

maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Kabupaten Bone**

Kabupaten Bone merupakan salah satu Kabupaten di pesisir Timur provinsi Sulawesi Selatan yang berjarak sekitar 174 km dari Ibu Kota Provinsi (Kota Makassar), mempunyai garis pantai sepanjang 138 km dari arah Selatan ke arah Utara. Secara astronomis, daerah yang didukung 27 Kecamatan, 335 Desa dan 39 Kelurahan ini terletak pada posisi  $4^{\circ}13'$  –  $5^{\circ}6'$  Lintang Selatan, dan antara  $119^{\circ}42'$  –  $120^{\circ}40'$  Bujur Timur.

Kabupaten Bone berdiri pada tanggal 6 April 1330. (melalui rumusan-rumusan hasil seminar yang diadakan pada tahun 1989 di Watampone dengan diperkuat Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Bone No. 1 Tahun 1990 Seri C tanggal 15 Februari 1990, maka ditetapkan tanggal 6 April 1330 sebagai Hari Jadi Kabupaten Bone).

Kepala Afdeling pertama (Kepala Daerah) adalah Abdul Rachman Daeng Mangungi pada Tahun 1951. Bupati terakhir adalah Dr. H. A. Fashar Mahdin Padjalangi, M,Si. (Bupati Bone sekarang). Wilayah Kabupaten Bone bekas kekuasaan Kerajaan Bone, yang dahulu kala dikenal dengan sebutan Afdeling (wilayah kekuasaan Tellumpocoe atau tiga aliansi yaitu Bone, Soppeng, Wajo) yang di kemudian hari berdiri sendiri menjadi masing-masing Kabupaten. Pendapatan Asli

Daerah di Kabupaten Bone adalah sebagian besar adalah Pertanian dan Kelautan. Namun selain itu, Kabupaten Bone masih menyimpan potensi sumber daya alam lainnya di sepanjang pantai, daratan dan pegunungannya.

## **2. Geografis dan Iklim**

Kabupaten Bone merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di pesisir Timur Provinsi Sulawesi Selatan memiliki posisi strategis dalam perdagangan barang dan jasa di kawasan Timur Indonesia, yang secara administratif terdiri dari 27 Kecamatan, 333 Desa dan 39 Kelurahan yang letaknya 174 km kearah Timur Kota Makassar Ibu Kotanya adalah Tanete Riattang. Mempunyai garis pantai sepanjang 138 km dari arah Selatan ke arah Utara. Secara astronomis terletak dalam posisi  $4013^{\circ}$  –  $5006^{\circ}$  Lintang Selatan dan antara  $1190442^{\circ}$  –  $120040^{\circ}$  Bujur Timur dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Soppeng,
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Maros, Pangkep, dan Barru,
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sinjai dan Gowa,
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bone.

Wilayah Kabupaten Bone termasuk daerah beriklim sedang. Kelembaban udara berkisar antara 95%-99% dengan temperature berkisar 260C-430C. Pada periode bulan April-September, bertiup angin Timur yang membawa hujan. Sedangkan pada bulan Oktober-Maret bertiup angin Barat, saat dimana mengalami musim kemarau di sebagian besar wilayah Kabupaten Bone.

Selain kedua wilayah yang terkait dengan iklim tersebut, terdapat juga wilayah peralihan, yaitu: Kecamatan Bontocani dan Kecamatan Libureng yang sebagian mengikuti wilayah barat dan sebagian lagi mengikuti wilayah timur. Rata-rata curah hujan tahunan di wilayah Bone bervariasi, yaitu : rata-rata < 1.750 mm; 1750-2000 mm; 2000-2500 mm; 2500-3000 mm.

Dilihat dari potensi sumber daya air permukaan, beberapa sungai di Kabupaten Bone berpotensi untuk penggunaan bendungan atau pengairan untuk irigasi persawahan. Upaya untuk memelihara keseimbangan dan ketersediaan sumber daya air di wilayah Kabupaten Bone, maka perlunya dilakukan pengelolaan dan pengawasan terhadap pemanfaatan sumber air baku, termasuk sistem peresapan air pada daerah hulu, melalui cara evapotranspirasi, pengisian air tanah (*ground water*) dan debit air yang mengalir sebagai *run off* (*surface and subsurface*).

### **3. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bone merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang ditandai dengan ditetapkannya UU Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah ditingkat daerah, dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah ditingkat daerah

Kabupaten Bone yang mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan ramah sebagaimana yang selalu diharapkan oleh masyarakat selama ini. Berikut gambaran umum dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

1. Visi

Terwujudnya iklim investasi yang kondusif menuju masyarakat Bone sejahtera.

2. Misi

- a. Mewujudkan pelayanan prima.
- b. Mewujudkan profesionalisme aparatur.
- c. Mengoptimalkan potensi dan peluang investasi.
- d. Mewujudkan koordinasi dan kerja sama penanaman modal.

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Pemerintah Kabupaten Bone menetapkan Peraturan Daerah Nomor 42 Tahun 2015 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bone. Kepala Dinas dibantu oleh Sekertaris Dinas, Kepala Sub Bagian dan Kelompok Jabatan Pelaksanaan dan Jabatan Fungsional yang berada dibawa dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Sekretariat dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, Sekertaris, Kepala Sub Bagian dan Kelompok Jabatan Pelaksanaan dan Jabatan Fungsional.

Tugas-tugas dari masing-masing pangkat Dinas lebih rinci diatur dengan Peraturan Bupati Bone Nomor 78 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Uraian tugas masing-masing seksi adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan Kebijakan Daerah Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.
- b. Sekertaris Dinas yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas koordinasi di bidang kesekretariatan yang menjadi tanggungjawab kedinasan.
- c. Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat-menyurat, naskah dinas dan pengelolaan kearsipan. Menyusun rencana formasi, informasi jabatan serta data kepegawaian.
- d. Kelompok jabatan pelaksana mempunyai tugas membantu kepala sub bagian dan/atau kepala seksi terkait bidang tugasnya sesuai peraturan perundang-undangan, dan kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan terkait dengan jabatan fungsional masing-masing sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Bidang pengkajian, pengembangan dan kajian penanaman modal yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pengkajian, pengembangan dan menyusun kebijakan di bidang penanaman modal.
- f. Bidang kerjasama, promosi dan pelayanan penanaman modal yang

mempunyai tugas pokok menyelenggarakan segala urusan kerjasama, promosi dan pelayanan penanaman modal sesuai dengan kewenangan daerah.

- g. Kepala bidang data, sistem informasi, pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal mempunyai tugas pokok menyelenggarakan segala urusan data, sistem informasi, pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal.
- h. Kepala bidang informasi, pengaduan dan pelayanan yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan segala urusan informasi perizinan, pengaduan perizinan, dan pelayanan perizinan dengan prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bone.
- i. Kepala bidang pengkajian dan pemrosesan perizinan PTSP yang mempunyai tugas pokok untuk mengkaji dan memproses penerbitan permohonan perizinan.
- j. Bidang monitoring dan evaluasi yang mempunyai tugas menyelenggarakan segala urusan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perizinan.
- k. UPTD dipimpin oleh kepala UPTD yang mempunyai tugas membantu kepala dinas sesuai bidang dan tugas yang diurus.
- l. Kelompok jabatan pelaksana melaksanakan tugas membantu kepala sub bagian dan atau kepala seksi terkait bidang tugasnya sesuai ketentuan peraturan Perundang-undang.
- m. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan terkait dengan jabatan fungsional masing-masing sesuai ketentuan

peraturan perundang-undang.

#### 4. Struktur Organisasi

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal : Drs. Muhammad Akbar, M.Si
- b. Sekertaris Dinas Penanaman Modal : Hj. Nurmiati, SH. M.Si
- c. Kepala Bagian Umum : Ilmansyah, S.Pd
- d. Kepala Bagian Program : Marjani, S.Sos
- e. Kepala Sub Bagian Keuangan : Andi Jusniati, S.Sos
- f. Kepala Bidang Pengkajian, Pengembangan : Abarsuki, S.Sos
- g. Kepala Bidang Kerjasama : Andi Mulyana, AB. SH
- h. Kepala Bidang Data, Sistem Informasi : Andi Sudirman, S.Sos
- i. Kepala Bidang Informasi, Pengaduan : Hj. St. Nurbaya. BA
- j. Kepala Bidang Pengkajian dan Pembrosesan Perizinan : Dra. Veronika
- k. Kepala Bidang Monitoring dan Evaluasi : Wantah, S.Sos. M.Si
- l. UPTD
- m. Kelompok Jabatan Pelaksana dan Jabatan Fungsional

#### 4. Karakteristik Informan

Berikut adalah karakteristik menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan.

##### 1. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik informan yang menjadi subyek penelitian berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	5	74,68
Perempuan	2	25,32
Jumlah	7	100

*Sumber: diolah dari data primer, Juli 2017*

Distribusi informan tentang jenis kelamin berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 5 orang berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 74,68 persen dan 2 orang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 25,32 persen dari keseluruhan informan yang ada.

## 2. Karakteristik informan berdasarkan umur

Penelitian ini menggunakan karakteristik informan berdasarkan umur.

Karakteristik informan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Informan Berdasarkan Umur.

Keterangan	Frekuensi	Persentase
26 – 36	1	13,10
37 – 46	3	43,36
47 – 56	3	43,54
Jumlah	7	100

*Sumber : diolah dari data primer, Juli 2017*

Tabel tersebut di atas memperlihatkan distributor informan berdasarkan umur dimana menerangkan bahwa kebanyakan informan memiliki umur yang berkisar 26 – 36 tahun yang menunjukkan sebanyak 1 orang informan atau 13,10 persen dari jumlah informan, informan yang memiliki umur sekitar 37 – 46 tahun sebanyak 3 orang atau 43,36 persen, informan yang berumur 47-56 tahun



sebanyak 3 orang atau 43,54 persen dari keseluruhan jumlah informan yang ada.

### 3. Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik informan yang menjadi subyek penelitian menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
S2	3	47,38
S1	2	20,45
SMA	2	32,17
Jumlah	7	100

*Sumber : diolah dari data primer, Juli 2017*

Distribusi infoman berdasarkan tingkat pendidikannya menerangkan bahwa 3 orang berpendidikan S2 atau sebanyak 47,38 persen dari jumlah informan, 2 orang berpendidikan S1 atau sebanyak 20,45 persen dari jumlah informan, tingkat pendidikan SMA sebanyak 2 orang atau 32,17 persen dari jumlah informan.

### 4. Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik informan yang menjadi subyek penelitian menurut pekerjaan yang dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan.

Keterangan	Frekuensi	Persentase
PNS	4	48,34
Wiraswasta	2	29,44
Mahasiswa	1	22,22
Jumlah	7	100

*Sumber : diolah dari data primer, Juli 2017*

Distribusi informan tentang pekerjaannya berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 4 orang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil atau 48,34 persen dari jumlah informan, 2 orang informan berprofesi sebagai wiraswasta atau 29,44 persen dari jumlah informan, berprofesi sebagai mahasiswa yaitu sebanyak 1 orang atau 22,22 persen dari jumlah keseluruhan informan yang ada.

## **B. Deskripsi Hasil Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone saat ini, peneliti menggunakan lima variabel pelayanan publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmons, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

### **1. *Tangibles* (bukti fisik)**

*Tangibles* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Variabel ini sudah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, maka masyarakat menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai layanan di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara selaku Kepala Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang melakukan pengurusan. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Dinas Penanaman Modal sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten”. (hasil wawancara dengan MA, 19 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa penampilan itu sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik seperti yang diharapkan pengguna layanan. Seorang pegawai Dinas Penanaman Modal menggunakan seragam yang sesuai dengan aturan Pemerintah sehingga tampak rapih dan tidak berantakan sehingga dapat tercipta pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Kami selaku masyarakat layanan merasa nyaman melihat penampilan pegawai di Dinas Penanaman Modal sudah rapi dan tidak berantakan dengan pakain dinas yang dikenakan”. (hasil wawancara dengan AN, 19 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kerapian pegawai juga merupakan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat layanan. Adanya aturan mengenai keseragaman dinas maka semua pegawai mengikuti aturan

demikian terlaksananya pelayanan yang baik dan mendapat nilai cerminan dari masyarakat layanan yang melakukan pengurusan perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara selaku sekretaris Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Mengenai kondisi tempat pelayanan sudah nyaman dan fasilitas lengkap, seperti AC, ruangan, dan alur pelayanan jadi para pegawai dan masyarakat layanan merasakan kenyamanan di dalam ruangan tersebut”. (hasil wawancara dengan NM, 19 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas merupakan kenyamanan bagi pegawai dan masyarakat layanan. Salah satu cara terselenggaranya pelayanan dengan baik, maka perlu adanya kelengkapan fasilitas di ruangan. Dinas Penanaman Modal sudah memiliki fasilitas yang lengkap sehingga pelayanan berjalan dengan lancar dan sesuai keinginan masyarakat layanan.

Berdasarkan hasil wawancara selaku pegawai di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Kenyamanan ruangan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat yang melakukan pelayanan harus menunggu dengan suasana ruangan yang nyaman maka masyarakat pun akan merasa jauh lebih nyaman dalam melakukan pengurusan”. (hasil wawancara dengan IH, 21 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruangan karena dilengkapi peralatatan seperti kursi untuk ruangan tunggu, AC sehingga dapat dirasakan oleh siapapun yang berada di ruang pelayanan tersebut. Pegawai menyediakan fasilitas tersebut agar masyarakat layanan merasakan kenyamanan tersendiri pada saat berada di kantor Dinas Penanaman Modal.

Berdasarkan hasil wawancara selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pegawai disini sudah mampu mengoperasikan komputer sehingga tidak kewalahan dalam mengelola data-data masyarakat yang akan diinput”. (hasil wawancara dengan NM, 21 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal sudah tidak diragukan lagi dalam hal mengoperasikan komputer. Dalam mengakses data pegawai sudah melakukan dengan baik karena adanya alat bantu berupa komputer sehingga pekerjaan pegawai dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa”

“Selama pengurusan saya lihat pegawai Dinas Penanaman Modal sudah mampu dalam proses pelayanan dengan menggunakan komputer karena terlihat pada saat pengurusan data yang diterima dari masyarakat langsung diinput sehingga tidak kewalahan dalam mencari data-data masyarakat yang melakukan pengurusan”. (hasil wawancara dengan NI, 21 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa agar mengurangi terjadinya kesalahan maka pegawai langsung menginput data yang ada pada saat pengurusan berlangsung. Fasilitas yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal sangat mendukung aktifitas pegawai pada saat pelayanan.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *tangibles* (bukti fisik) dalam kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal sudah baik dan sangat mendukung aktifitas pegawai pada saat melakukan pelayanan, begitupun masyarakat pengguna layanan sudah merasakan kenyamanan dalam pengurusan surat izin

gangguan usah karena ruangan yang lengkap dengan fasilitas sehingga pelayanan berjalan dengan baik sesuai harapan setiap pegawai dan masyarakat layanan yang datang melakukan pengurusan.

## **2. *Reliability* (kehandalan)**

*Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Variabel *reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut.

Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggungjawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan wawancara selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pegawai sudah cermat dalam melakukan pelayanan karena bagi masyarakat yang melakukan pelayanan, berkas mereka benar-benar diperiksa dengan saksama oleh pegawai yang bertugas dan ketika pengguna layanan telah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak”. (hasil wawancara dengan NM, 22 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai yang dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Ya, pegawai disini sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan, karena terlihat langsung pada saat pegawai mengecek syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan untuk memastikan kelengkapan berkasnya”. (hasil wawancara dengan AN, 21 Juni 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kecermatan dan ketelitian seorang pegawai berpengaruh dalam cepat lambatnya proses pengurusan

dari pengguna layanan. Pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta yang baik dan masyarakat akan menilai dengan baik.

Berdasarkan wawancara selaku Kepala Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pegawai Dinas Penanaman Modal sudah mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan pegawai menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja”. (hasil wawancara dengan MA, 21 Juni 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu khususnya komputer, dalam pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam kualitas pelayanan. Dari kemampuan menggunakan alat bantu pegawai dapat menyelesaikan tugasnya atau pelayan dengan baik.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Kemampuan dalam mengoperasikan komputer dimiliki oleh semua pegawai, jadi apabila pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat maka pekerjaan yang menggunakan alat bantu dapat diambil alih oleh pegawai yang lain”. (hasil wawancara dengan IH, 21 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Semua pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu proses pelayanan berjalan dengan baik.



Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal

mengungkapkan bahwa:

“Pegawai pelayanan di sini sudah mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan khususnya di bagian komputer sehingga tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.”. (hasil wawancara dengan IH, 22 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa keahlian dalam menggunakan alat bantu yang dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat sangat mendukung kualitas pelayanan karena terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal

mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa pegawai disini sudah ahli dalam menggunakan komputer, namun hanya ada beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan komputer dalam pelayanan”. (hasil wawancara dengan AL, 22 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa tidak semua pegawai memiliki kewenangan untuk mengoperasikan komputer meskipun semua pegawai mampu dalam mengoperasikan komputer, tergantung dari posisi pegawai atau bagian yang ditempati dalam pelayanan. Meskipun demikian pegawai tetap melakukan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *reliability* (kehandalan) merupakan salah satu indikator pelayanan publik yang sudah diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja dan standar pelayanan. Dari keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai layanan dapat mengerjakan tanggung jawab sebagai seorang pelayan agar tercipta pelayanan yang baik.

### **3. *Responsiveness* (daya tanggap)**

*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Pengguna layanan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan seorang pegawai sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, dan pegawai disini langsung memberikan pelayanan dengan cepat sehingga

masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”. (hasil wawancara dengan IH, 22 Juni 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna yang dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan Di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pegawai disini selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga kami selaku masyarakat layanan tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan”. (hasil wawancara dengan NI, 22 Juni 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa selain cepat pelayanan juga dilakukan dengan tepat karena pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Apabila pegawai hanya satu atau dua orang sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara selaku kepala Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Masalah keluhan bagi pengguna layanan yang melakukan pengurusan langsung ditangani oleh bagian pengaduan jika masalah tersebut dapat

diselesaikan hari itu juga kenapa tidak, sehingga tidak menunggu bagi layanan yang mempunyai keluhan, misalnya: pegawai layanan tidak melaksanakan proses layanan dengan baik”. (hasil wawancara dengan MA, 22 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara langsung pegawai menanggapi dan menyelesaikan keluhan dari setiap masyarakat layanan karena adanya keluhan tersebut pegawai dapat mengintopeksi diri atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Apabila ada keluhan, saya selaku masyarakat layanan langsung mengadu kebagian pengaduan karena sudah ada loket tersendiri dan pegawai pun langsung merespon dan menyelesaikan hari itu juga”. (hasil wawancara dengan AN, 23 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mempunyai keluhan langsung disampaikan dan pegawai Dinas Penanaman Modal pun menanggapi dan langsung menyelesaikannya. Dinas Penanaman Modal menyediakan kotak saran dan untuk memberikan komentar atau keluhan terkait pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Sebagai pegawai layanan harus merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, misalnya ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan menanyakan apa keperluannya”. (hasil wawancara dengan AL, 23 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang dan pengguna layanan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai dapat memberikan respon yang baik. Pegawai yang merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan Di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Mengenai daya tanggap dari pegawai sudah baik, karena mereka langsung merespon apa yang menjadi kendala kami dalam proses pengurusan berlangsung, seperti halnya kelengkapan dokumen untuk persyaratan pengurusan”. (hasil wawancara dengan NR, 23 Juni 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat layanan senang jika pegawai di Dinas Penanaman Modal merespon atau tanggap terhadap keperluan dalam pengguna layanan.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) seorang pegawai di Dinas Penanaman Modal sudah melaksanakan dengan baik dimana cepat dan tepat pelayanan dapat memberikan tanggapan yang baik terhadap masyarakat pengguna layanan.

#### **4. Assurance (jaminan)**

*Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi

warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga, contoh membuat Surat Izin Gangguan Usaha yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada layanan tersebut.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Di dalam pengurusan surat izin tidak semua memerlukan biaya untuk mengurusnya, dan biaya tergantung dari jenis surat izin yang diurus dimana biaya sudah terlampir di surat izin tersebut sebagai persyaratan. Jadi menurut saya mengenai biaya administrasinya itu sudah menjadi ketentuan ”. (hasil wawancara dengan IH, 23 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua surat izin termaksud Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) mengeluarkan biaya pada saat pengurusan berlangsung, dan pada saat itu pun biaya dilunasi demi kelancaran urusan antara pegawai dan masyarakat layanan. Dalam pengurusan keperluan tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya seperti KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu tidak memerlukan biaya, terkecuali IMB dan Izin Ganggun Usaha.

Berdasarkan wawancara selaku selaku masyarakat layanan Dinas Penanaman

Modal mengungkapkan bahwa:

“Ada jaminan mengenai pengurusan, tetapi kalau surat perizinan tidak ada jaminan biaya karena sudah merupakan ketentuan, jadi kami sebagai pengguna layanan dalam mengurus surat perizinan tidak merasa terbebani dengan biaya administrasinya”. (hasil wawancara dengan NI, 23 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa biaya pengurusan sudah menjadi ketentuan dan jumlah biaya tergantung dari luasnya daerah yang di gunakan. Biaya pengurusan tercantum di formulir atau di persyaratan, dengan adanya biaya yang tertera masyarakat layanan harus membayar sesuai dengan jumlah yang tertera. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bone No. 4 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Tabel 6. Biaya Pengurusan

NO.	Luas Tempat	Biaya Pengurusan (Rp)
1.	Luas tempat usaha kurang dari 50 m <sup>2</sup>	50.000
2.	Luas tempat usaha 50 m <sup>2</sup> sampai dengan 100 m <sup>2</sup>	75.000
3.	Luas tempat usaha 100 m <sup>2</sup> samapai dengan 200 m <sup>2</sup>	100.000
4.	Luas tempat usaha 200 m <sup>2</sup> sampai dengan 300 m <sup>2</sup>	150.000
5.	Luas tempat usaha 300 m <sup>2</sup> sampai dengan 400 m <sup>2</sup>	200.000
6.	Luas tempat usaha 400 m <sup>2</sup> sampai dengan 500 m <sup>2</sup>	250.000
7.	Luas tempat usaha 500 m <sup>2</sup> sampai dengan 600 m <sup>2</sup>	300.000
8.	Luas tempat usaha 600 m <sup>2</sup> sampai dengan 700 m <sup>2</sup>	350.000
9.	Luas tempat usaha 700 m <sup>2</sup> sampai dengan 800 m <sup>2</sup>	400.000
10.	Luas tempat usaha 800 m <sup>2</sup> sampai dengan 900 m <sup>2</sup>	450.000
11.	Luas tempat usaha 900 m <sup>2</sup>	500.000

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Dalam pengurusan perizinan waktu penyelesaian biasa dilakukan selama satu atau dua hari dan pengguna layanan pada saat di berikan bukti untuk pengambilan ketika surat perizinan selesai, dengan begitu pelayanan dapat berjalan dengan baik”. (hasil wawancara dengan AL, 4 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa jaminan tepat waktu dalam pelayanan pegawai harus menyelesaikan paling lama dua hari kerja. Kesepakatan pegawai antara masyarakat layanan selama dua hari kerja maka masyarakat sudah bisa mengambil surat perizinan tersebut.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pada saat pengurusan biasanya tidak langsung selesai, jadi kami diberi jaminan tepat waktu selama dua hari apabila pengurusan belum selesai”. (hasil wawancara dengan NR, 4 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemberian jaminan kepada layanan yang proses pengurusannya dapat terselesaikan memakan waktu yang cukup lama. Pegawai Dinas Penanaman Modal hanya memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada layanan.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan sudah terlaksana dengan efektif karena dalam pemberian jaminan pegawai dapat melihat atau memperhatikan perizinan yang dapat



selesai dalam waktu satu hari dan apabila perizinan tersebut tidak dapat selesai dalam waktu satu hari pegawai memberikan jangaka selama dua hari jam kerja.

### **5. *Emphaty* (empati)**

*Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pegawai layanan ramah akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara selaku kepala Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan dan disini pun sudah terlaksana. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun”. (hasil wawancara dengan MA, 4 Juli 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam

proses pelayanan. Melayani masyarakat dengan layanan agar masyarakat layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pegawai Dinas Penanaman Modal semua ramah dan sopan santun jadi kami pengguna layanan tidak merasa canggung untuk menanyakan jika ada sesuatu yang kurang jelas pada saat pengurusan berlangsung”. (hasil wawancara dengan NI, 5 Juli 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua sikap ramah dan sopan sangat penting dalam pelayanan karena masyarakat dapat menilai perilaku pegawai pada saat pelayanan. Dalam proses pelayanan sikap sopan santun memberikan penilaian yang baik bagi pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

Berdasarkan wawancara selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pegawai disini tidak membedakan atau mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal semua dilayani sama dan sesuai antrian dan juga sesuai standar pelayanan publik, misalnya keluarga atau teman dekat”. (hasil wawancara dengan NM, 5 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sikap tidak membedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa pegawai disini tidak membeda-bedakan antara masyarakat layanan yang dikenal atau tidak dikenal semua di layani dengan sama dan sesuai antriannya”. (hasil wawancara dengan AN, 6 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sikap pelayanan yang tidak membeda-bedakan dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan sesuai tujuan yang ingin dicapai. Dalam proses pelayanan tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi juga sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting biasa ditunda untuk mengangkat telepon karena sedang melayani dan jika memang teleponnya sangat penting terlebih dahulu pegawai meminta izin kepada pengguna layanan yang sedang di layani”. (hasil wawancara dengan IH, 6 Juli 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepentingan pengguna layanan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan tanggapan yang buruk terhadap pegawai pelayanan.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa pegawai disini sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan, dan jika ada kepentingan pegawai mereka laksanakan pada saat jam istirahat berlangsung”. (hasil wawancara dengan AN, 6 Juli 2017).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepentingan sangat berpengaruh dalam pelayanan masyarakat untuk mendapatkan hasil yang baik dari mata masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *emphaty* (empati) di dalam kualitas pelayanan sudah baik karena disetiap pegawai dan masyarakat layanan saling memberikan keramahan, sikap, sopan santun, dan pelayanan yang tidak membeda-bedakan pada saat pelayanan. Misalnya, keluarga atau teman dekat pegawai.

## **6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan**

Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan ada beberapa indikator yang dapat mendukung kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal yaitu:

1. Sumber Daya Manusia, dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam sebuah visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut. Kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang.

Berdasarkan wawancara selaku Kepala Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Sumber Daya Manusia atau pegawai di Dinas Penanaman Modal secara kuantitas jumlah pegawai yang sudah maksimal dan sesuai dengan beban tugas yang ada di kantor tersebut”. (hasil wawancara dengan MA, 7 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai yang sudah maksimal dan mempunyai keahlian masing-masing pegawai di tempatkan dibidang yang sesuai kemampuannya.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Kualitas Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada setiap badan pengelolaan tersebut dari segi kemampuan kerja sudah mau pun kedisiplinan sudah berjalan dengan lancar”. (hasil wawancara dengan IH, 7 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kelancaran dari setiap pekerjaan disebabkan karena kemampuan dari pegawai yang bertanggung jawab atas kualitas yang diberikan terhadap badan pengelolaan.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Peran Sumber Daya Manusia sangat penting dalam meningkatkan kualitas pegawai sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat serta mampu mengembangkan keahlian dan kualitasnya dalam bekerja”. (hasil wawancara dengan NI, 7 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik karena Sumber Daya Manusia yang mendukung atau mengembangkan kemampuan dari seorang pegawai untuk pelayanan yang baik terhadap masyarakat layanan.

Berdasarkan wawancara selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Pegawai di Dinas Penanaman Modal dalam tingkat pendidikannya sudah rata-rata S1 dan S2 para pegawai memiliki potensi yang besar, luas, dan melakukan pelayanan dengan baik”. (hasil wawancara dengan NM, 7 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa kemampuan pegawai dapat diukur dari tingkat pendidikannya sehingga dalam pelayanan sudah tidak diragukan lagi. Kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila Sumber Daya Manusianya sudah mematuhi syarat-syarat pelayanan.

2. Sarana dan Prasarana, merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan wawancara selaku Kepala Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Sarana dan prasarana tentu sangat mendukung kompetensi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal karena tersedianya alat kelengkapan kantor seperti komputer yang dapat membantu dan mempermudah pekerjaan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik”. (hasil wawancara dengan MA, 10 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa adanya sarana dan prasarana kualitas pelayanan dapat berjalan sesuai harapan pegawai dan masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal. Terselenggaranya pelayanan yang baik karena adanya dukungan dari pihak pegawai dan masyarakat layanan.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Ruang pelayanan yang nyaman bagi pegawai dan masyarakat layanan sangat berpengaruh dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta menunjang tingkat kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi”. (hasil wawancara dengan IH, 10 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh dengan kondisi ruang pelayanan yang nyaman agar mewujudkan pelayanan yang prima. Setiap ruangan sudah mempunyai kelengkapan tersendiri.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Di Dinas Penanaman Modal ini kami selaku masyarakat pengguna layanan merasa puas atas sarana dan prasarana yang disediakan termasuk ruang tunggu yang berAC dan tempat duduk yang sudah nyaman”. (hasil wawancara dengan AN, 10 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan masyarakat pengguna layanan merupakan bentuk kualitas pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan setiap pegawai dan pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Berdasarkan sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal sudah berfungsi dengan baik dan masyarakat yang datang melakukan pengurusan sudah merasa nyaman akan kelengkapan sarana dan prasarana tersebut”. (hasil wawancara dengan AL, 11 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan yang ada di Dinas Penanaman Modal merupakan bentuk fasilitas agar terjadi pelayanan yang nyaman bagi pegawai maupun masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan faktor pendukung di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana dalam Dinas Penanaman Modal sudah baik, dimana Sumber Daya Manusia sudah sesuai dengan beban tugas yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal, begitupun dengan Sarana Prasarana yang sangat mendukung aktifitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## **7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan**

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan ada beberapa indikator yang mengukur yaitu:

1. Masalah data, seringkali masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Masyarakat yang datang mengurus surat izin gangguan usaha tidak memperhatikan kelengkapan berkasnya dan ini merupakan hambatan dibagian informasi untuk menyelesaikan dan meminta kepada yang bersangkutan untuk memperbaiki berkas tersebut”. (hasil wawancara dengan IH, 11 Juli 2017).



Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang datang mengurus surat izin gangguan usaha kurang memperhatikan kelengkapan berkas yang akan digunakan.

Berdasarkan wawancara selaku sekretaris Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Disini mengenai masalah data, pada saat pencatatan atau pencocokan berkas sering terjadi kesalahan karena tidak melakukan pencatatan secara rutin sehingga seringkali pencatatan atau pencocokan laporan tidak menjadikan prioritas utama dalam pekerjaan sehari-hari”. (hasil wawancara dengan, NM 11 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kesalahan yang banyak dibuat sehingga seringkali pencatatan atau pencocokan laporan tidak menjadikan prioritas utama dalam pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan wawancara selaku kepala Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Seringnya terjadi mengenai masalah data yang disebabkan karena kurangnya ketelitian dalam melakukan penulisan berkas sehingga data yang tertera tidak sesuai dengan yang dibutuhkan atau yang diminta dalam proses pengurusan berkas”. (hasil wawancara dengan, MA 11 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa keterbatasan waktu terjadi karena pegawai yang bertugas untuk pencatatan berkas juga mengerjakan tugas di bagian pendaftaran.

Berdasarkan wawancara sebagai masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Saya pernah melakukan pengurusan surat izin dan berkas saya ternyata kurang lengkap dan saat itupun langsung diberi arahan untuk melengkapinya supaya dapat mengurus surat izin kembali”. (hasil wawancara dengan, AN 12 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebelum mengurus surat izin terlebih dahulu melengkapi berkas sebagai persyaratan untuk melakukan pendaftaran.

2. Kurangnya partisipasi masyarakat, dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal yang disebabkan jauhnya lokasi masyarakat dari tempat pengurusan.

Berdasarkan wawancara sebagai pegawai di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Kurangnya kepedulian masyarakat atas pengurusan surat izin gangguan usaha, karena masyarakat menganggap hal sepele dalam hal pengurusan surat izin gangguan usaha”. (hasil wawancara dengan, IH 12 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengurus surat izin gangguan karena mereka menyepelakan hal semacam pengurusan surat izin dan tidak mementingkan.

Berdasarkan wawancara sebagai masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Karena jauhnya lokasi tempat pengurusan sehingga kami masyarakat selaku pengguna layanan kurang memperhatikan pentingnya dalam hal pengurusan surat izin dan kami juga berpikiran mengenai biaya administrasinya”. (hasil wawancara dengan, AN 12 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat kurang memperhatikan dalam hal pengurusan surat izin karena beban biaya administrasi yang juga menjadi penghalang bagi mereka.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Kurangnya sosialisasi dari pihak birokrat mengenai pentingnya pengurusan surat izin gangguan tersebut sehingga kami berpikir ini tidak mesti di urus ke kantor dinas disamping itu juga memerlukan biaya administrasi”. (hasil wawancara dengan, NI 12 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak mengurus surat izin gangguan karena mereka kepikiran mengenai biaya administrasi tersebut.

Berdasarkan wawancara selaku kepala Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Ya, kurangnya partisipasi masyarakat dalam hal pengurusan surat izin gangguan usaha karena masyarakat tidak memikirkan hambatan-hambatan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan dalam hal usaha tersebut”. (hasil wawancara dengan, MA 12 Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat hanya memikirkan keuntungan tanpa memikairkan hambatan-hambatan di dalam suatu usaha yang dibangun.

Berdasarkan faktor penghambat di atas maka dapat disimpulkan bahwa adanya masalah data dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan serta kurangnya kelengkapan berkas saat melakukan pengurusan perizinan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam mengurus Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone dapat dinilai dari lima indikator yaitu:
  - a. *Tangibles* (bukti fisik) penampilan, kenyamanan, dan kemudahan sudah diterapkan dan sepenuhnya dilaksanakan mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
  - b. *Reliability* (kehandalan) kecermatan, kemampuan sudah diterapkan dan berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan.
  - c. *Responsiviness* (ketanggapan) cepat, cermat, dan merespon keluhan pengguna layanan adalah diterapkan sesuai keinginan masyarakat karena apabila ada

keluhan dari masyarakat para pegawai langsung merespon dan menyelesaikan masalah tersebut.

- d. *Assurance* (jaminan) tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan, hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator tersebut.
- e. *Emphaty* (empati) mendahulukan kepentingan pengguna layanan, keramahan, dan sopan santun sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan.

72

2. Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan adalah adanya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang telah memadai demi terlaksanannya kualitas pelayanan dengan baik dan dapat dilaksanakan oleh masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal, sedangkan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan adalah mengenai masalah data dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam hal pengurusan surat izin gangguan usaha.

## **B. SARAN**

Dalam kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone seharusnya lebih diperbaiki atau ditingkatkan pelayanannya agar masyarakat layanan tetap merasakan kepuasan dan kenyamanan selama pengurusan berlangsung.

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone seharusnya memberikan penghargaan kepada para pegawai yang sering datang tepat waktu.

2. Bagi masyarakat pengguna layanan diharapkan mematuhi aturan yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone sehingga ketertiban dan keamanan tetap terjaga.
3. Pemerintah harus sadar pentingnya pengelolaan terhadap retribusi Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) karena dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.
4. Sebaiknya pemerintah memberikan sanksi terhadap masyarakat yang tidak memiliki surat izin gangguan usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metodr Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bachsan Mustafa. 2011. *Sistem Hukum Administrasi Negara*. Bandung. Citra Aditya Bakti.
- Badudu, 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta; Pustaka Sinar Harapan.
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Bogdan, R.C dan Taylor. 2002. *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif Suatu Pendekatan Fenomenologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Decenzo, David A., and Stephen P. Robbins. 2002. *Human Resource Management*. Usa: Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Dessler, Gary. 2001. *Manajemen Personalia Teknik dan Konsep Modern*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- E. Utrecht . 2000. *Hukum Pidana II Rangkaian Sari Kuliah*. Surabaya. Pustaka Tinta Mas.

- Fitzsimmons, James A dan J Fitzsimmons. 2006. *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*. The Mc Graw-Hill Internasional Edition.
- Goetsch & Davis. 2012. *Quality Management, Fourth Edition*. Cram101 Incorporated.
- Greer, Charles R. 1995. *Strategy and Human Resources : A General Managerial Perspective*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indicator dan Implementasiya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husein Umar, 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- 75
- Ibrahim Amin, 2008. *Teori dan Konsep reayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir, 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persda.
- Kolter dan Samparan Lukman. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, Samparan. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- ....., L.P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: UI Press.
- Moenir, A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung .Alfabeta.
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Robbins dan De Conzo. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sambela Empat.
- Sinambela, L.P. dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.



- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Lewis dan Booms. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: Andi.
- Utrecht . 2000. *Hukum Pidana II Rangkaian Sari Kuliah*. Surabaya. Pustaka Tinta Mas.
- Wawan Setiawan, S.Si. 2015. *Pranata Komputer BKD Prov. Kep. Babel*, dan berbagai sumber lainnya. Fishprog.
- Zeithaml, dkk. 2006. *Service Marketing*. Fourth Edition. Prentice Hall; Exclusive Right By Mc Graw-Hill.

### **Peraturan Peundang-Undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No, 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.
- Peraturan Bupati Bone No. 42 Tahun 2015 Tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bone.
- Peraturan Bupati Bone Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## DOKUMENTASI



Alur Pelayanan Perizinan



Mekanisme Pengaduan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu



**Ruang Pelayanan Perizinan**



**Wawancara dengan NM selaku sekretaris**



**Wawancara NR sebagai layanan**



**Wawancara dengan AN sebagai layanan**

## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Sriana, disapa Ana. Lahir pada tanggal 12 Oktober 1994 di Loci, Bone, Sulawesi Selatan. Anak ketiga dari empat bersaudara yang merupakan anak dari pasangan suami istri Jamaluddin dan Fatmawati. Penulis menempuh pendidikan pertama selama enam tahun di SDN 241 Kadai Kecamatan Mare Kabupaten Bone Sulawesi Selatan dan selesai pada tahun 2007. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di SMP Negeri 1 Mare Kecamatan Mare Kabupaten Bone Sulawesi Selatan dan selesai pada tahun 2010. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah atas di SMA Negeri 1 Mare Kecamatan Mare Kabupaten Bone Sulawesi Selatan dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi, di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamalkan dan memberikan manfaat.