

**PELAYANAN PERIZINAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMTSP) DI KABUPATEN PANGKEP**

**Disusun Oleh**

**MUHAMMAD AKSHA RAHMAN**

**Nomor Stambuk :105640210015**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2022**

**PELAYANAN PERIZINAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMTSP) DI KABUPATEN PANGKEP**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan Oleh

**MUHAMMAD AKSHA RAHMAN**

Nomor Stambuk :105640210015

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2022**

12/09/2022

1 exp  
Sub. Alusma

R/0126/IPM/22es  
RAH  
P?

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pelayanan Perizinan Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Di Kabupaten Pangkajene dan kepulauan

Nama Mahasiswa : Muhammad Aksa Rahman

Nomor Stambuk : 105640210015

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

  
Nur Khaerah, S.IP., M.IP

Mangetahui

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan  
Ilmu Pemerintahan

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

  
Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 078/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu tanggal 31 bulan Agustus tahun 2022

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

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

NBM: 730727

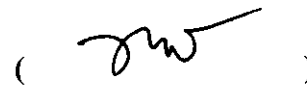
  
Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

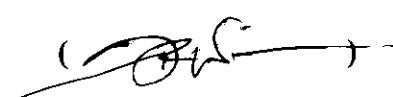
NBM: 992797

### PENGUJI

1. Dr. Hj. Andi Rosdianti Razak, M.Si
2. Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si
3. Muhammad Randhy Akbar, S.IP., M.Si







## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji dan syukur atas izin dan petunjuk Allah Swt, sehingga skripsi dengan judul “Pelayanan Perizinan Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan” dapat terselesaikan. Pernyataan rasa syukur kepada Allah SWT, atas apa yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan karyaini yang tidak dapat diucapkan dengan kata-kata dan tulisan dengan kalimat apapun. Tak lupa juga penulis panjatkan Shalawat dan Salam atas junjungan Nabiullah Muhammad SAW, dengan segala petunjuk, kesehatan, dan nasehat agama.

Penulis menyadari bahwa mulai dari awal hingga akhir proses pembuatan skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Hanya dengan kesabaran dan kerja keraslah sehingga membuat penulis termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, disamping adanya berbagai bantuan baik berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penyelesaian penulisan skripsi ini.

Tidak lupa penulis menghanturkan terimakasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda Abdul Rahman, dan Ibunda Herlina selaku orang tua atas segala pengorbanan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam mengajar dan mendidik sejak kecil sampai sekarang ini. Semoga yang

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD AKSHA RAHMAN

Nomor Stambuk : 10564 02199 15

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

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 saksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 08-09-2022

Yang Menyatakan,



MUHAMMAD AKSHA RAHMAN

telah mereka berikan kepada penulis menjadi kebaikan dan cahaya penerang kehidupan diakhirat.

2. Ayahanda Drs. H. Ansyari Mone, S.Pd selaku pembimbing I dan Haerdianto Hawing, ST., M.A sebagai pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan arahan serta bimbingan dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Ibunda Dr. Nuryanti Mustari, S.IP.,M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
6. Ayahanda dan ibunda dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Keluarga, kakak, dan adik yang selama ini telah mensupport dan memberikan semangat untuk tetap melanjutkan kuliah saya hingga selesai.
8. Sahabat Amar S.Ip, Arifuddin S.Ip, Bau Masita S.Ip, dan Muhammad Yusuf S.Ip, dan Irwan S.Ip yang telah setia menemani hingga saat ini.
9. Sahabat Ilham.S.Kep.,Ns yang selama ini menemani selama proses perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Semoga segala bantuan dan bimbingannya mendapatkan balasan yang setimpal dari sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin. Penulis menyadari bahwa

dalam penulisan ini banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak penulis sangat harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 08-09-2022



**Muhammad Akhsa Rahman**





## DAFTAR ISI

Halaman	
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Pelayanan Publik.....	11
C. Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
D. Konsep Perizinan.....	20
E. Kerangka Pikir .....	24
F. Fokus Penelitian .....	27
G. Deskripsi Fokus Penelitian .....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	<b>28</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber Data .....	29
D. Informan Penelitian .....	29

E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	31
G. Keabsahan Temuan.....	32
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>34</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	34
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	44
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Seiring dengan tuntutan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara yang semakin dinamis, pelayanan publik yang baik dan memuaskan menjadi sebuah kewajiban yang harus dipenuhi pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan. Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, karena merupakan implementasi serta kebijakan birokrasi di lapangan.

Kewajiban pelayanan pemerintah kepada masyarakat juga tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yakni dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 yang menyatakan tugas pelayanan pemerintah berkaitan erat dengan pencapaian tujuan nasional, sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyebutkan tugas utama pemerintah adalah melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat.

Penyelenggaraan otonomi daerah mendorong pemikiran baru bagaimana menata dan menjalankan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Pemerintah berperan sebagai fasilitator serta regulator, yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada ketentuan dan asas pemerintahan yang demokratis. Peran pemerintah ini menuntut pemerintah memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tatanan pemerintah yang baik (*Good Governance*). Salah satu bidang pelayanan publik yang menjadi sorotan masyarakat saat ini adalah pelayanan publik di bidang administrasi pemerintah, khususnya administrasi pelayanan perizinan usaha dan penanaman modal.

Era otonomi daerah menuntut aparatur pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau pemerintah mengeluarkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Selanjutnya dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Pelayanan Terpadu Satu Pintu didefinisikan sebagai pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian

produk pelayanan melalui satu pintu. Senada hal tersebut Anwar Prabu Mangku Negara dalam Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Bandung, 2007) menyatakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan pengelolaan perizinan dan non perizinan, proses pengelolaan dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen.

Penyelenggaraan PTSP dimaksudkan sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan di bidang perizinan. PTSP memiliki ruang lingkup yang meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah yang telah diatur pada Pasal 4 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam hal ini perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan yang dimaksud nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun fokus penelitian dalam skripsi ini adalah pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Pemberlakuan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan hasilnya memberikan pelayanan perizinan yang lebih efektif, mudah dan murah.

Kelembagaan PTSP di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan diatur di dalam Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah melalui pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tipe B sedangkan struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi DPMPTSP Pangkajene dan Kepulauan diatur dalam Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan perizinan maupun non perizinan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, telah ditetapkan pedoman pelayanan bagi DPMPTSP melalui Keputusan Bupati Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 506 Tahun 2019 tanggal 08 Juli 2019 tentang Standar pelayanan Perizinan dan non Perizinan DPMPTSP dan Keputusan Bupati Nomor 507 Tahun 2019 tanggal 08 Juli 2019 tentang Standar operasional Prosedur Pelayanan perizinan dan non Perizinan DPMPTSP.

Berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir penyelenggaraan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki frekuensi yang fluktuatif (naik turun), dimana pada tahun 2018 terdapat 2.539 yang diterbitkan dengan pemberian izin terbanyak yakni di bidang kesehatan sebanyak 1.100 izin. Pada tahun 2019 jumlah izin yang terbit sebanyak 2.549 dengan pelayanan perizinan (Izin Mendirikan



Bangunan (IMB) menjadi izin yang paling banyak dimintakan permohonannya yakni sebanyak 1.077 dan paling sedikit yakni izin lokasi dan TDI masing-masing sebanyak 1 (satu) izin. Adapun pada tahun 2020 jumlah pemberian perizinan yang diterbitkan sebanyak 1.595 dengan perizinan bidang kesehatan yang paling banyak yakni 503 dan paling sedikit izin reklame sebanyak 1 (satu) izin.

Salah satu tantangan yang dihadapi DPM PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah merebaknya pandemi global *Corona Virus Disiase* (COVID-19) yang juga berimbas di Indonesia. Berbagai kebijakan dalam upaya pemutusan rantai penyebaran dilakukan oleh pemerintah secara berkelanjutan, seperti halnya diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dimana dalam pelaksanaan PSBB paling minimal yakni dilakukannya peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, hingga pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum (*Social distancing/physycal distancing*) dan menghimbau bagi sebagian Aparatur Sipil Negara untuk bekerja di rumah /*Work From Home* (WFH).

Pemberlakuan kebijakan WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik, namun demikian dalam pelaksanaannya tetap memberlakukan pembatasan pelayanan publik mengikuti protokol kesehatan yang ada. Pembatasan-pembatasan yang dilakukan antara lain dengan mengurangi jumlah antrian pemohon yang masuk ke dalam ruangan pelayanan serta pelayanan harus mengikuti anjuran menjaga jarak aman yaitu minimal 1 (satu) meter.

Penerapan WFH bagi ASN yang bertugas dalam bidang pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Meskipun DPM PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan pada tahun 2019 telah menerapkan Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi, sebagai wujud dari kebijakan *e-Government*, melalui layanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*), namun dalam praktek masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan fasilitas yang belum memadai, sehingga layanan online hanya mampu diakses oleh kalangan masyarakat tertentu.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai dasar dalam penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan, sehingga meskipun terdapat kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, namun penyelenggara pelayanan harus tetap mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat.

Kebijakan pemerintah terkait dengan pembatasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 melalui penerapan WFH, penerapan protokol kesehatan yang ketat dalam masa pelayanan dan himbuan untuk menggunakan layanan secara online membuat masyarakat sebagai penerima layanan



menjadi kurang nyaman, karena masyarakat telah terbiasa mengurus langsung dengan mendatangi kantor DPM PTSP dan sebagian besar masyarakat tidak mengerti bagaimana mekanisme dan pelaksanaan layanan perizinan secara *online*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Perizinan Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Penanam Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Pangkep.”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Perizinan Dimasa Pandemi COVID-19 pada Dinas Penanam Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan perizinan pada Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dimasa pandemi COVID-19.

#### **D. Manfaat Penelitian**

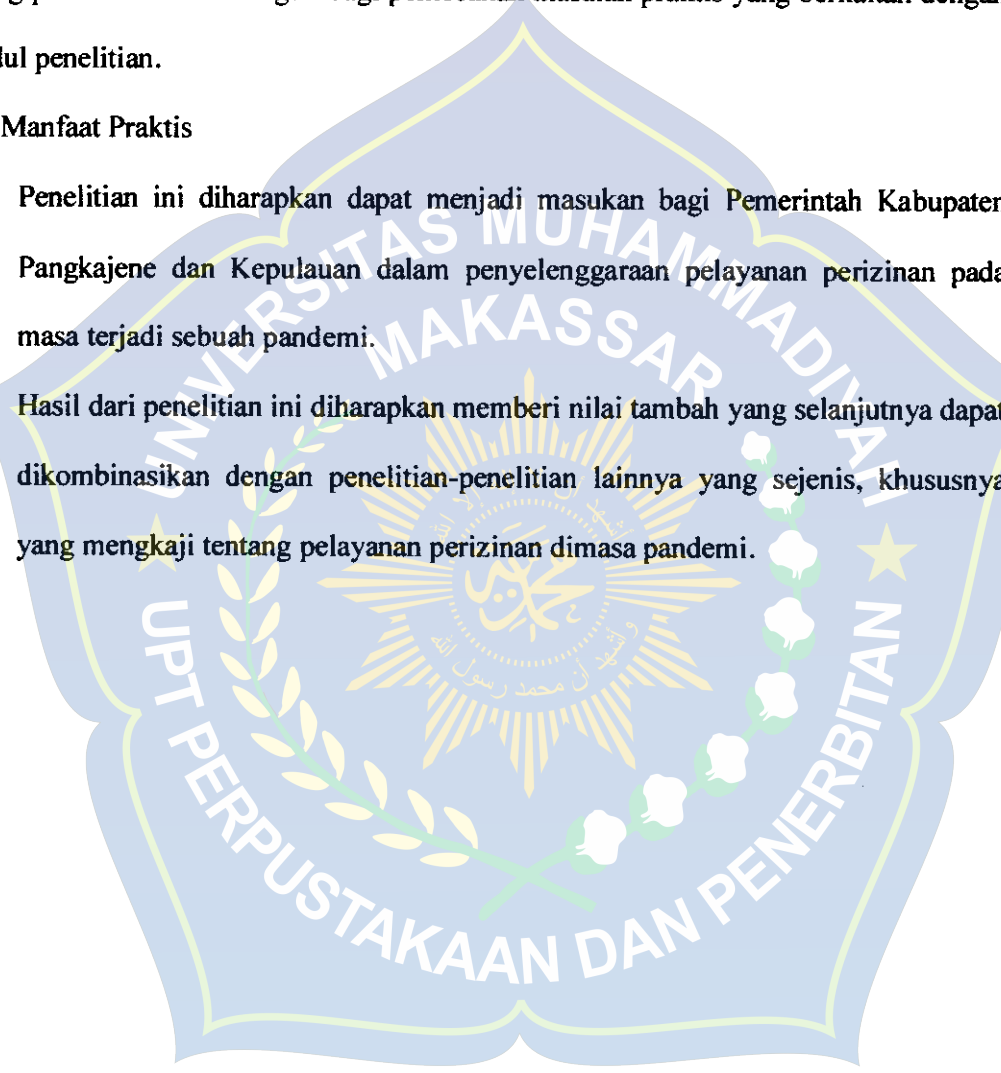
Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi pemikiran yang positif dan membangun bagi pemecahan masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan pada masa terjadi sebuah pandemi.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi nilai tambah yang selanjutnya dapat dikombinasikan dengan penelitian-penelitian lainnya yang sejenis, khususnya yang mengkaji tentang pelayanan perizinan dimasa pandemi.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Pengantar Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fina Savinatunazah	Efektifitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Ciamis pada umumnya telah berjalan, namun belum optimal, karena masih terdapat beberapa indikator yang belum terealisasi dalam pelaksanaannya seperti pengadaan prosedur, keterbatasan SDM, sarana prasarana pelayanan, dan tanggung jawab petugas pelayanan.
2.	Deswina Dede Pratiwi, dkk.	Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Manado.	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado belum berjalan secara optimal dilihat dari aspek efisiensi waktu penyelesaian dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh DPMPTSP Kota Manado dan mementingkan hubungan keakraban dalam memberi pelayanan, serta tidak memadainya prasarana kantor seperti

			<p>ruang bekerja pegawai yang terletak pada back office yang ada pada lantaidua DPMPTSP Kota Manado, dimana ruangan tersebut terlalu kecil atau sempit untuk ditempati oleh semua petugas back office dan tim teknis.</p>
3.	<p>Imelda Febliany, dkk.</p>	<p>Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)</p>	<p>Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut, yang pertama Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyerapan investasi di Provinsi Kalimantan Timur, dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu : a) Pencapaian Tujuan, melalui prinsip pelayanan prima didukung oleh sistem manajemen yang konsisten, efektif dan efisien, b) Integrasi sebagai suatu bentuk Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dengan memenuhi kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan c) Adaptasi, lebih ditekankan pada prosedur perizinan yang lebih sederhana dan tidak berbelit-belit, selanjutnya adalah faktor pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) yakni adanya pelayanan yang baik dari petugas, adanya fasilitas yang lengkap dan modern, kepedulian masyarakat/pengusaha terhadap</p>

		<p>informasi atau inovasi baru yang diberikan Badan Perizinan dan dan Penanaman Modal Daerah serta peningkatan teknologi informasi</p> <p>Sedangkan Faktor penghambat, yang terlihat adalah hanya pada kurangnya kelengkapan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh publik, dan segi sarana prasarana penunjang layanan.</p>
--	--	--

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu yang relevan di atas, dapat diketahui bahwa terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, yakni sama-sama memiliki topik atau inti permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan pada Badan/Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penelitian yang dilakukan penulis adalah pelayanan perizinan pada situasi dan masa pandemi COVID-19.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Kasmir (2017: 47) menyatakan pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa

Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani (Lijan Poltak S, 2006).

Pelayanan menurut Endar Sugiarto dinyatakan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut, sedangkan penilaian terhadap kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Selanjutnya menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Lijan Poltak (dalam Sinambela, 2006) beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Moerir (1992) membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu:

1. Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Layanan administratif, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan, perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/lembaga dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain baik berupa barang atau jasa yang dapat memberikan kepuasan terhadap penerima layanan.

## **2. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.



Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, yakni *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S, 2006).

Dalam ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Sedangkan pelayanan sebagai sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang, kualitas pelayanan menjadi tuntutan dalam memberikan hasil yang sangat diharapkan oleh seluruh pengguna jasa layanan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada pengguna layanan/masyarakat. (Ani Sri Rahayu, 2018).

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merumuskan



Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab 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-undangan.

### **C. Konsep Kualitas Pelayanan**

Gaperz dalam (Sampara Lukman, 2000) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010) di definisikan melalui ciri-ciri berikut:

- a. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
- b. Distribusi pelayanan
- c. Desentralisasi dan berorientasi pada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moneir (2006) adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam penguasaan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal lain bersifat tidak wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandangbulu
- d. Pelayanan yang jujur dan terusterang, artinya apabila adahambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu

memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek –aspek khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2010)

Menurut Fitzimmons (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2006) indikator dalam pelayanan publik meliputi :

1. *Reability*, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

2. *Tangibles*, yang di tandai dengan penyediaan yang memadai daya manusianya dan lainnya.
3. *Responsive*, yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Emphathy* (empati), ditandai dengan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Dwiyanto, 2008) menggunakan ukuran indikator dalam pelayanan publik sebagai berikut :

- a. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
- b. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
- c. *Responsiviness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan penyelenggaraan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan kepada pengguna layanan
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

#### D. Konsep Perizinan

Izin adalah suatu keputusan administrasi negara yang memperkenankan suatu perbuatan yang pada umumnya dilarang, tetapi diperkenankan dan bersifat kongkrit. (Juniarso, 2017). Izin yang dimaksud sebagai hal yang bisa memberikan kontribusi positif terhadap aktifitas ekonomi terutama dalam upaya menggali Pendapatan Asli Daerah dan mendorong laju investasi. Suatu izin yang diberikan pemerintah memiliki maksud untuk menciptakan kondisi yang aman dan tertib agar setiap kegiatan sesuai dengan peruntukannya disisi lain tujuan dari perizinan bagi pemerintah sering kali dihubungkan dengan Pendapatan Asli Daerah, karena pendapatan merupakan hal yang penting dalam kerangka mewujudkan ekonomi daerah. Tanpa pendapatan yang memadai, mustahil otonomi daerah itu bisa terwujud.

Syarifuddin mengatakan, izin persetujuan berarti menghilangkan halangan dimana hal dilarang menjadi boleh. Penolakan atas permohonan izin memerlukan perumusan limitatif, sehingga tidak merugikan pemohon. Selanjutnya Asep Warlan Yusuf mengatakan bahwa izin sebagai suatu instrument pemerintah yang bersifat yuridis, perspektif yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat. Dalam hal ini Sjachran Basah, memberi pengertian tentang izin adalah perbuatan hukum administrasi Negara bersegi satu yang menghasilkan peraturan dalam hal kontrol berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa izin adalah perangkat hukum administrasi yang digunakan pemerintah untuk mengendalikan warganya agar berjalan dengan teratur

dan untuk tujuan ini diperlukan perangkat administrasi. Salah satu perangkat administrasi adalah organisasi, dan agar organisasi ini berjalan dengan baik, perlu dilakukan pembagian tugas. Sendi utama dalam pembagian tugas adalah adanya koordinasi dan pengawasan. (Ateng Syafrudin, 2014) Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundangan-undangan dan peraturan pemerintah. Dengan demikian izin pada prinsipnya memuat larangan, persetujuan yang merupakan dasar pengecualian. Pengecualian itu harus diberikan oleh undang-undang untuk menunjukkan legalitas sebagai suatu ciri negara hukum yang demokratis. (Adrian Sutedi, 2011)

Perizinan berasal dari kata izin yaitu sebagai suatu alat pemerintah yang bersifat hukum pencegahan yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat. (Nomensen Sinamo, 2016). Paling penting dalam proses penerbitan izin adalah persoalan siapa yang paling berwenang memberikan izin. Ini sangat penting karena izin merupakan bentuk keputusan tata usaha negara. Izin dapat dikatakan sebagai keputusan Tata Usaha Negara karena ia dikeluarkan oleh pejabat Tata Usaha Negara, yaitu pemerintah atas permohonan yang diajukan oleh badan hukum perdata atau perorangan. Pemerintah merupakan pejabat tata usaha negara, karena ia melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat dan daerah dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Pada umumnya sistem izin terdiri dari :

1. Larangan.
2. Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
3. Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Pasal 1 ayat (8) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Adapun pengertian yang berbeda-beda terkait pengertian izin dikemukakan oleh para ahli adalah sebagai berikut :

1. Utrecht mengartikan *vergunning* atau izin sebagai berikut: Bila pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih jug memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, keputusan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).
2. N.M. Spelt dan J.B.J.M. ten Berge, izin merupakan suatu persetujuan dan penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan (izin dalam arti sempit).

3. Bagir Manan mengartikan izin dalam arti luas, yang berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.
4. Ateng Syarifudin mengatakan bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh, atau sebagai peniadaan ketentuan larangan umum dalam peristiwa konkret. (Philipus M Hadjon, 2013. Pengantar Hukum Perizinan Surabaya: Yuridika)

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan. Tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu:

1. Dari sisi pemerintah. Melalui sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah:
  - a. Untuk melaksanakan peraturan apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.
  - b. Sebagai sumber pendapatan daerah. Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.



## 2. Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

- a. Untuk adanya kepastian hukum.
- b. Untuk adanya kepastian hak.
- c. Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin. Dengan mengikatkan tindakan-tindakan pada suatu sistem perizinan, pembuatan undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin. (Adrian Sutedi, 2011)

Berdasarkan tujuan di atas, maka izin tersebut juga dapat disebutkan sebagai suatu perangkat hukum administrasi yang digunakan pemerintah untuk mengendalikan warganya. Adanya kegiatan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah pada intinya adalah untuk menciptakan kondisi bahwa kegiatan pembangunan sesuai peruntukan, disamping itu agar lebih berdaya guna dan berhasil dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pembangunan. Lebih jauh lagi, melalui sistem perizinan diharapkan dapat tercapai tujuan tertentu diantaranya:

1. Adanya suatu kepastian hukum;
2. Perlindungan kepentingan umum;
3. Pencegahan perusakan, atau pencemaran lingkungan; dan
4. Pemerataan distribusi barang tertentu.

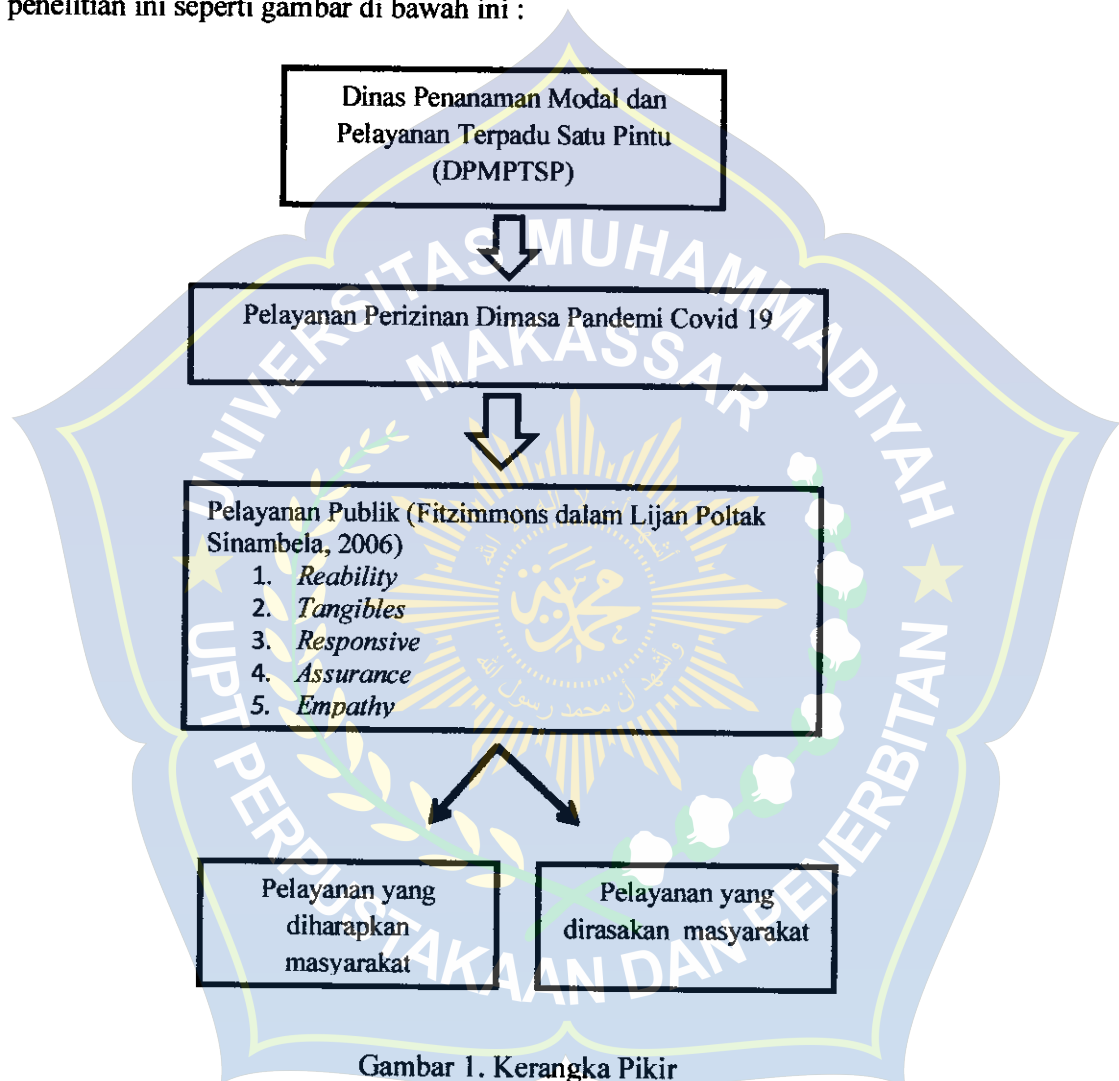
## E. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting untuk mempermudah

peneliti dalam melakukan pengamatan tentang efektivitas pelayanan perizinan DPM PTSP di masa pandemi COVID-19.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan merupakan salah satu perangkat daerah yang bertugas melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam memberikan beberapa bentuk pelayanan perizinan bagi masyarakat Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. 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 di sisi lain pemerintah memang berkewajiban agar supaya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Adapun beberapa indikator yang akan diteliti, yakni : (a) *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan; (b) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat; (c) *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap pelanggan; (d) *Emphathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan; (e) *Tangibles* (terjawab), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan teori di atas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti gambar di bawah ini :



## F. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi Fokus penelitian adalah Pelayanan Perizinan Dimasa Pandemi Covid 19 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Fokus ini meliputi (1) *Reability* (2) *Tangibles* (3) *Responsive*, (4) *empathy* dan (5) *Assurance*.

## G. Deskripsi Fokus Penelitian

- 1) *Reability*, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Dimana pemberi pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh penerima pelayanan. Diantaranya adalah kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain-lain.
- 2) *Tangibles*, yakni penyediaan yang memadai, baik dari segi sumberdaya manusia, perlengkapan yang ingin di gunakan, serta hal-hal lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat.
- 3) *Responsive*, yakni keinginan melayani konsumen dengan cepat. Pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang cepat serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- 4) *Assurance* yakni tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Empathy*, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan setelah seminar proposal. Lokasi penelitian yaitu dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Alasan peneliti mengambil lokasi ini karena data ataupun dokumen-dokumen terkait obyek penelitian dapat di peroleh di kantor DPMPTSP sebagai perangkat daerah yang mendapatkan kewenangan pelimpahan urusan pemerintahan di bidang perizinan.

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

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif tentang efektivitas pelayanan perizinan dimasa pandemi COVID-9 pada DPM PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif atas dasar bahwa informasi yang akan di teliti adalah berkaitan dengan penghayatan, pengalaman dan pemberian arti dari informan peneliti tentang Pelayanan Perizinan pada DPM PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, sehingga peneliti ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bermaksud membuat gambaran (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian. Kekuatan penelitian

kualitatif terletak pada kemampuan peneliti dalam membangun pandangan mereka tentang apa yang diteliti secara rinci yang dinarasikan dengan kata-kata maupun gambaran secara holistik.

### **C. Sumber Data**

Sumber data merupakan subyek dari data yang diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber pertamanya. Data primer diperoleh secara langsung melalui hasil interview kepada responden yang dijadikan sebagai subyek penelitian.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti sebagai penunjang dari data pertama, yakni data yang diperoleh dari jurnal-jurnal, buku, dokumen, artikel, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

### **D. Informan Penelitian**

Teknik pengumpulan informan menggunakan teknik *Purposive* yang sejak awal informan telah ditentukan karena sesuai dengan topik penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
2. ASN DPMPTSP pada Bidang Administrasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan, yakni Kepala Bidang dan Kepala Seksi serta staf *front office* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Masyarakat pemohon perizinan



## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Wawancara**

Wawancara yaitu melakukan kegiatan tanya jawab oleh penulis kepada informan penelitian yang berhubungan dengan obyek penelitian. Tujuan melakukan wawancara secara kualitatif adalah untuk memahami pandangan dan pengalaman dari informan. Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur dengan maksud agar peneliti dapat menemukan permasalahan dengan lebih terbuka. Dalam hal ini, interviuer menanyakan serentetan pertanyaan yang sudah disiapkan, kemudian satu persatu diperdalam dalam menggali keterangan lebih lanjut, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk menanyakan hal-hal lain yang berkaitan dengan topik yang ingin ditanyakan, dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.

### **2. Observasi**

Observasi. Observasi dilakukan peneliti dengan cara melakukan pencatatan dari hasil pengamatan langsung atas fenomena yang terjadi di lapangan dengan menggunakan instrumen berupa lembar observasi, dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis observasi non-partisipan, yaitu peneliti hadir di tempat kejadian, tetapi hanya mengamati dan melakukan pencatatan secara sistematis tentang aspek-aspek yang diamati.

3. Telaah dokumen atau dokumentasi. Penggunaan teknik dokumentasi ini digunakan peneliti sebagai data sekunder yang diperlukan untuk melengkapi atau mendukung

data primer yang telah diperoleh melalui metode wawancara maupun observasi sehingga data yang diperoleh menjadi semakin akurat. Peneliti menggunakan checklist dokumentasi sebagai alat dalam mengkaji dokumen yang digunakan untuk mendukung data penelitian. Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui buku-buku atau literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh langsung dari DPMPTSP sebagai bukti fisik dengan bentuk soft copy data dan foto terkait pelayanan serta penghargaan.

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

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003), yaitu :

##### **1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

##### **2. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis



di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, melakukan pengkodean, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.

### 3. Penyajian Data (*Display Data*)

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matriks, diagram, dan bagan.

### 4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Verifikasi merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara *display* data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas berupa menganalisis data yang ada. Dalam pengertian ini, analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja.

### G. Keabsahan Data

Pemeriksaan pengabsahan data ini perlu diterapkan dalam rangka pembuktian kebenaran temuan hasil penelitian dengan kenyataan yang ditemui

dilapangan. Adapaun pemeriksaan keabsahan data dengan cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004). Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek keabsahan atau kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data sebagai berikut :

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan menggunakan teknik berbeda.

3. Triangulasi waktu

Waktu yang 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. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dengan ibukota Pangkajene, memiliki luas wilayah 12.362,73 km<sup>2</sup> dengan luas wilayah daratan 898,29 km<sup>2</sup> dan wilayah laut 11.464,44 km<sup>2</sup>. Secara administratif, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki 13 kecamatan terdiri dari 103 desa/kelurahan, dimana 9 kecamatan terletak pada wilayah daratan, dan 4 kecamatan terletak di wilayah kepulauan. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki batas-batas: Utara – Kabupaten Barru; Selatan – Kabupaten Maros; Timur – Kabupaten Maros dan Kabupaten Bone; Barat – Selat Makassar.

##### **2. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin No. 40 Kelurahan Tumampua Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Lokasi kantor berada di tengah pusat kota kecamatan Pangkajene. DPMPTSP dipilih sebagai tempat penelitian dengan

pertimbangan DPMPTSP berkaitan dengan obyek yang akan diteliti dalam penelitian yakni penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

### 3. Sejarah Pembentukan

DPM PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dibentuk pada tahun 2008 melalui Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 12 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Tehnis Daerah Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dimana keberadaannya masih berstatus Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) yang melakukan pelayanan Perizinan usaha kepada masyarakat dengan sistem prosedural pelayanan melalui loket terpadu (*front office*) yang kemudian terus berkembang dengan melakukan kegiatan pelayanan keliling di beberapa daerah desa/kelurahan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Pada tahun 2014 status Kantor Pelayanan Terpadu berubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 3 Tahun 2014, dimana Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas dan melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal serta melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang penanaman modal dan perizinan secara terpadu prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Seanjutnya pada tahun 2016 nomenklatur Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan

**Tabel 1**  
**Jenis Layanan Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan**  
**Kepulauan Tahun 2016-2021**

No	Jenis Perizinan	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Izin Lokasi	1	4		1	6
2	Izin Lingkungan	35	36	45	78	62
3	Izin PPLH			2	4	
4	Izin Mendirikan Bangunan	694	1319	709	1 077	447
5	Tanda Daftar Industri (TDI) / Izin Usaha Industri	5	8	2	3	4
6	Nomor Induk Berusaha (NIB)				3	224
7	Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	310	188	220	210	224
8	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	82	53	74	59	39
9	Izin Usaha Trayek Pedesaan	81	33	13	3	17
10	Izin Tenaga Kesehatan	678	408	1.119	641	541
11	Izin Operasional/ Pendirian Sarana dan Prasarana Kesehatan	27	6	188	23	12
12	Izin Penyimpanan Limbah B3		5	2	10	4
13	Izin Penelitian				190	310
14	Tanda Daftar Gudang (TDG)	4	15	1	4	3
15	Izin Prinsip/ Izin Prinsip Merger	19	24	33	14	
16	Izin Reklame	6	11	8	3	1
17	Izin Tempat Usaha/ Gangguan (SITU-HO)	355	219			
18	Izin WIUP		13	70	30	28
19	Izin Usaha Usaha Daftar Perusahaan		187	235	3	
20	Izin Usaha Peternakan (IUP)		3			
21	SLF					3

## 6. Visi dan Misi Organisasi

**Visi** menjadi alasan utama dari dibentuknya lembaga tersebut, tidak mungkin sebuah organisasi didirikan tanpa adanya **visi**. Sedangkan **misi** secara umum adalah

serangkaian hal yang dilakukan untuk mencapai sebuah visi. Adapun visi dan Misi DPMPTSP yakni :

Visi :

Melalui “Sistem pelayanan masyarakat terpadu akan mewujudkan sistem pelayanan masyarakat yang lebih baik”

Misi :

- a. Menata dan meningkatkan mutu pelayanan melalui sistem terpadu satu pintu
- b. Mengembangkan strategi manajemen kualitas pelayanan
- c. Menggairahkan peluang usaha masyarakat dan investasi daerah

#### **7. Sumber Daya Manusia dan Sarana dan Prasarana**

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 61 (enam puluh satu) orang, terdiri dari:

- a. ASN : 31 (tiga puluh satu) orang
- b. Non ASN : 30 (tiga puluh) orang

Komposisi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Harian Lepas (THL) pada DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2021 berdasar tingkat pendidikan adalah sebagai berikut:



### 8. Sarana dan Prasarana Kantor

Selain Sumber Daya Aparatur tersebut, DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan juga didukung oleh sarana dan prasarana sebagai penunjang kinerja pegawai yang cukup penting untuk dipenuhi terkait dengan aktivitas dan mobilitas kerja dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Adapun sarana dan prasarana pada DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Jumlah Prasarana Kantor DPMPTSP**  
**Tahun 2021**

<b>No.</b>	<b>Jenis/ Nama Barang</b>	<b>Jumlah / Satuan</b>
1.	Meja kerja Pejabat Eselon II	1 Unit
2.	Meja kerja Pejabat Eselon III	8 Unit
3.	Meja kerja Pejabat Eselon IV	5 Unit
4.	Meja kerja Pejabat Lain-Lain	6 Unit
5.	Meja Kerja Kayu	10 Unit
6.	Meja Rapat	3 Unit
7.	Meja Bundar	1 Unit
8.	Meja <sup>1</sup> : Biro	10 Unit
9.	Kursi Rapat	52 Unit
10.	Kursi Tamu	16 Unit
11.	Kursi Putar	15 Unit
12.	Sofa	3 Unit

**Tabel 5**  
**Jumlah Sarana dan Prasarana Pendukung Lain pada DPMPTSP**  
**Tahun 2021**

No.	Jenis/ Nama Barang	Jumlah / Satuan
1.	Instalasi Gardu Mesin	2 Paket
2.	Filing Kabinet Besi	11 Unit
3.	Papan Visual	4 Unit
4.	Mesin Absensi	2 Unit
5.	CCTV	11 Unit
6.	Layar LCD Proyektor	1 Unit
7.	Komputer	34 Unit
8.	Laptor	10 Unit
9.	Note Book	4 Unit
10.	Printer	35 Unit
11.	AC Windo	2 Unit
12.	AC Split	12 Unit
13.	Kipas Angin	5 Unit
14.	TV	2 Unit
15.	Lemari	10 Unit
16.	Mesin Barcode	1 Unit
17.	Camera Film	2 Unit
18.	Handicam	1 Unit
19.	UPS	14 Unit
20.	Hardisk	1 Unit
21.	Scanner	3 Unit

### 9. Karakteristik Responden

Guna mengetahui tanggapan masyarakat yang mengurus izin di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, maka peneliti mengambil sampel penelitian yaitu sebanyak 15 (lima belas) orang responden, yakni masyarakat yang berkunjung untuk mengurus izin di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Disamping itu peneliti juga mengambil sampel sebanyak 5 (lima) orang

ASN dan Non ASN pada DPMPTS guna melengkapi data penelitian. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada para responden. Karakteristik responden yang menjadi subyek penelitian menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 6.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sarjana (S1)	9 Orang	45%
2.	SLTA	8 Orang	40%
3.	SMP	3 Orang	5%
	Jumlah	20 Orang	100%

Distribusi infoman berdasarkan tingkat pendidikannya menerangkan 9 orang berpendidikan S1 atau sebanyak 45 persen dari jumlah responden, 8 orang berpendidikan SMA (40%) dan tingkat pendidikan SMP sebanyak 3 orang atau 5 persen dari jumlah responden.

Adapun karakteristik responden yang menjadi subyek penelitian menurut pekerjaannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	5 Orang	35%
2.	Wiraswasta	13 Orang	65%
3.	Mahasiswa	2 Orang	10%
	Jumlah	15 Orang	100%

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan memperlihatkan 5 orang bekerja sebagai PNS atau sebanyak 35 persen dari jumlah responden, 13 orang bekerja sebagai wiraswasta (65%) dan sebanyak 2 orang atau 10 persen responden adalah mahasiswa.

#### **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Tentang Pelayanan Perizinan di Masa Pandemi COVID-19 Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupate Pangkajene dan Kepulauan**

Guna mengetahui pelayanan publik di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam masa pendemi COVID-19, peneliti menggunakan lima variabel pelayanan publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmons, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (perhatian/keramahan). Uraian hasil peneitian berdasarkan lima variabel pelayanan publik sebagaimana dikemukakan di atas, sebagai berikut :

##### **1. Variabel *Tangibles***

*Tangibles* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, baik berupa peralatan, personil, kenyamanan ruangan *front office*, kebersihan, kerapihan, penampilan petugas dan media komunikasi dalam pelayanan perizinan. Peningkatan kualitas petugas pelayanan telah menjadi tuntutan dan salah satu bagian terpenting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam proses penyelenggaraan pemberian perizinan. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan dari hasil

wawancara dengan Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, sebagai berikut :

“Pemerintah Daerah merupakan implementator kebijakan publik yang mengemban tugas dan fungsi-fungsi pelayanan, .... Salah satu upaya menuju tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan terus melakukan perbaikan terhadap kualitas SDM aparatur yang mampu menerjemahkan kebijakan publik ke dalam langkah langkah operasional yang kreatif dan inovatif. Layanan DPMPTSP telah didukung dengan petugas yang handal, yang memahami proses pelayanan baik perizinan maupun non perizinan dan kerapihan petugas juga” (Wawancara dengan HKS, 19 Juli 2021)

Berkaitan dengan kondisi pandemi COVID-19 yang tengah melanda di seluruh wilayah Indonesia, tidak terkecuali Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Sekretaris Dinas DPMPTSP menuturkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam pemberian pelayanan perizinan di masa pandemi. Perbedaan pelayanan perizinan sebelum dan sesudah masa pandemi tetap dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku, namun dikondisikan dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku, sebagaimana dituturkan sebagai berikut :

“Pelayanan perizinan masih normal, artinya pelayanan masih dibuka secara tatap muka dan konsultasi secara offline sesuai SOP dan SP yang ada, namun protokol kesehatan harus dipenuhi, baik oleh petugas maupun oleh pemohon layanan.”

(Wawancara Wawancara dengan HKS pada tanggal 19 Juli 2021)

Senada hal tersebut, HDR Kepala Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengungkapkan :

“Pada dasarnya masyarakat lebih senang pemberian pelayanan dilakukan secara tatap muka, masyarakat datang langsung ke Kantor DPMPTSP disamping belum semua masyarakat memahami layanan sistem online, oleh karena itu DPMPTSP tetap menyelenggarakan pelayanan secara tatap muka

dengan protokol kesehatan ketat agar mencegah dan memutus rantai penyebaran COVID-19. Praktiknya tetap berdasarkan SP dan SOP yang ada.” (Wawancara dengan HDR pada tanggal 19 Juli 2021)

Protokol kesehatan yang diterapkan selama pandemi COVID-19 dalam layanan perizinan secara tatap muka dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku, seperti : membatasi pemohon yang masuk dalam ruangan *front office*, kewajiban menggunakan masker, pengecekan suhu badan, mencuci tangan dengan *handsanitizer* sebelum dan setelah memasuki, mematuhi ketentuan *physical distancing*.

Terkait penerapan protokol kesehatan, petugas akan menolak memberikan pelayanan ketika pengunjung tidak mematuhi ketentuan yang ditetapkan. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh ARD, Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan sebagai berikut: “Protokol kesehatan wajib dipenuhi, minta maaf petugas tidak akan memberikan pelayanan ketika pemohon tidak memakai masker, mencuci tangan, mematuhi *physical distancing* dan ketentuan lainnya yang berlaku.” (Wawancara dengan ARD pada tanggal 19 Juli 2021)

Pelayanan perizinan secara tatap muka/konsultasi secara *offline* dengan menerapkan protokol kesehatan dinilai wajar dan tidak mengganggu pelayanan, pengguna layanan memahami dan menyadari protokol kesehatan diberlakukan untuk kepentingan bersama. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan NI :

“Saya kesini untuk konsultasi pengurusan NIB. Pengunjung dibatasi masuk ruangan. Meski harus antri dan menjaga jarak namun pelayanan tetap OK, antrian tidak terlalu lama karena jumlah petugas banyak..” (Wawancara dengan NI, 21 Juli 2021)



pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan.

Kecepatan pelayanan yang diberikan petugas merupakan sikap tanggap petugas dalam pemberian pelayanan sesuai 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.

Aspek responsive telah nampak dalam pelayanan perizinan yang diberikan petugas layanan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal tersebut sebagaimana dituturkan oleh Sekretaris DPMPTSP dalam wawancara sebagai berikut :

“Semua petugas telah memahami SP dan SOP perizinan dengan sangat baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai yang dibutuhkan pemohon perizinan. Petugas sangat responsif bagaimana melayani permohonan masuk, apakah kategori permohonan baru ataupun perpanjangan. Kecepatan pelayanan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan telah kami lakukan dan saya yakin masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang kami diberikan”.  
(Wawancara dengan HSI, pada tanggal 3 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa indikator *responsive* dalam pelayanan telah diterapkan pegawai DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan disebabkan masing-masing pegawai/petugas telah memahami dengan baik standar pelayanan dan SOP yang ada.

Selain kecepatan, 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. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan ARD dalam wawancara di bawah ini:

“Kompetensi petugas FO dan BO tidak perlu diragukan lagi, semua telah diberikan pelatihan bagaimana melayani sesuai standar pelayanan yang ada. Semua jenis layanan perizinan yang diterbitkan di sini telah dipahami oleh petugas FO. Tidak pernah ada masyarakat yang mengeluh, walaupun ada itu hanya masalah jaringan yang jelek, bukan pelayanan yang diberikan.”  
(Wawancara dengan ARD pada tanggal 27 Juli 2021)

Senada hal tersebut, terkait respon petugas pelayanan DPMPTSP, salah satu masyarakat pemohon layanan ZDN menuturkan sebagai berikut :

“Pegawai disini cepat merespon permohonan, saya rasakan tidak perlu menunggu lama, saya disini untuk mengurus NIB usaha perorangan, tidak lama diproses langsung bisa dicetak, tidak perlu menunggu lama.”  
(Wawancara dengan ZDN pada tanggal 3 Agustus 2021)

Sedangkan HZ yang datang untuk mengambil izin penelitian mengungkapkan bahwa izin penelitiannya baru selesai dalam waktu 2 (dua) hari karena menunggu rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, atas kendala tersebut HZ menyatakan memaklumi karena rekomendasi dari instansi terkait baru selesai dan ia menyatakan cukup puas dengan respon petugas yang segera menghubungi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik untuk menanyakan perihal rekomendasi penelitiannya  
(Wawancara dengan HZ pada tanggal 3 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa selain petugas dinilai cepat melayani permohonan, dapat dikatakan layanan diberikan dengan tepat karena pegawai memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Ketersediaan personil menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Jumlah personil yang ditugaskan pada bagian *front office* dipandang telah mempertimbangkan kebutuhan personil yang diperlukan memberikan pelayanan dengan cepat, dimana terdapat 9 (sembilan) orang petugas yang ditempatkan pada bagian *front office*. Namun pada masa pandemi COVID-19 jumlah petugas tersebut dibagi sesuai kebijakan WFH Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, yakni 50% ASN bekerja di kantor (WFO) dan 50% bekerja di rumah (WFH).

Pelayanan penanganan pengaduan juga menjadi indikator dalam variabel *responsive*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP bahwa kedepan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan peningkatan pengelolaan penanganan pengaduan melalui sebuah sistem pengaduan menjadi salah satu tantangan bagi Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP, namun secara umum pengaduan secara langsung maupun melalui kotak pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat oleh Bidang dan Seksi yang terkait. (wawancara dengan HKS pada tanggal 19 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *responsive* petugas pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah baik dimana petugas dinilai cepat dalam merespon permohonan yang

masuk serta tepat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Pemahaman yang baik terhadap SOP yang ada membuat petugas bertindak cepat dalam memberikan respon terhadap hal-hal yang perlu dilakukan agar pelayanan menjadi cepat dan tepat sehingga dapat memuaskan pelanggan. Penanganan keluhan yang responsif juga menjadi faktor yang diperhatikan oleh para pejabat maupun ASN yang bertugas, meskipun peningkatan pengelolaan pengaduan masih terus diupayakan oleh DPMPTSP agar menjadi lebih baik kedepannya.

#### 4. Variabel *Assurance*

*Assurance* (jaminan) dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Petugas layanan perizinan DPM PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan berupa ketepatan waktu penyelesaian perizinan kepada pemohon layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan HDR Kasubag DPM PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan diketahui bahwa waktu penyelesaian pengurusan perizinan dari proses pendaftaran, pemberkasan hingga penerbitan/ pencetakan perizinan untuk semua jenis izin, pada umumnya rata-rata memerlukan waktu 1 (satu) hingga 3 (tiga) hari tergantung dari rekomendasi dari instansi teknis terkait dan kondisi jaringan. Apabila dalam waktu satu hari belum selesai, maka dalam berkas pemohon akan diberikan tanda, tanggal registrasi berkas masuk dan tanggal perkiraan perizinan yang dimohon selesai. Apabila izin terkait telah selesai maka petugas akan segera menghubungi pemohon untuk datang mengambil sertifikat izinnya (hasil wawancara dengan HDR pada tanggal 27 Juli 2021)

Selanjutnya ARD kepala Seksi DPMPTSP menuturkan :

“Pada umumnya pemohon layanan percaya dengan jaminan penyelesaian yang telah dituliskan oleh petugas kami, hal ini disebabkan para petugas telah mampu memberikan jaminan bahwa izin yang dimohon akan terbit sesuai waktu yang dijanjikan. Kalaupun ada pengaduan terkait pelayanan, selalu kami respon cepat sebagai bagian dari komitmen kami memberikan pelayanan yang terbaik baik kepada pengguna layanan.” (wawancara dengan ARD pada tanggal 21 Juli 2021)

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa telah terdapat jaminan kepastian atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/petugas PMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan kepada pemohon layanan perizinan, meliputi jaminan



untuk mengurus perizinan dibandingkan mengurus perizinan melalui *online*. Hal itu disebabkan masih banyak masyarakat yang kurang memahami cara mengakses internet, sehingga memilih langsung datang ke kantor mengurus perizinannya.

Selanjutnya HDR menyatakan bahwa DPMPTSP juga memberikan jaminan apabila perizinan yang dimohon tidak selesai tepat dalam waktu yang ditentukan disebabkan adanya unsur kelalaian dari petugas, maka kebijakan yang ditempuh adalah dengan mengantarkan langsung dokumen izin yang telah selesai langsung ke alamat pemohon. (Wawancara pada tanggal 27 Juli 2021)

Selain jaminan ketepatan waktu, DPMPTSP juga memberikan jaminan kepastian terkait dengan biaya pengurusan perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ARD diketahui bahwa ketentuan biaya pengurusan perizinan telah ditempelkan pada dinding tembok di depan bagian *front office* sehingga pemohon langsung dapat mengetahui besaran biaya yang harus dikeluarkan. Adapun biaya pengurusan hanya dikenakan terhadap pengurusan izin mendirikan bangunan dan izin trayek, untuk izin lainnya tidak dikenakan biaya pengurusan. (Wawancara dengan ARD pada tanggal 27 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat pemohon perizinan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* telah nampak dalam pelayanan perizinan yang diberikan oleh pegawai/petugas DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dinilai telah mampu memberikan jaminan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pengurusan perizinan sejak dari proses pendaftaran hingga penerbitan perizinan serta



kejelasan terhadap biaya pengurusan perizinan. Jaminan juga diberikan dalam hal dikeluarkannya kebijakan untuk mengantarkan langsung dokumen izin yang telah selesai langsung ke alamat pemohon apabila ada unsur kelalaian petugas dalam pemberian layanan. Selain itu, DPMPTSP telah menyediakan akses layanan secara online untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan. Data survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2021 juga menunjukkan unsur pelayanan berkaitan dengan waktu pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan penilaian dengan kategori baik, juga menjadi indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.

#### 5. Variable *Empathy*

*Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong.

Hal tersebut sebagaimana dituturkan Kepala Bidang Administrasi Perizinan dan Non Perizinan dalam wawancara sebagai berikut :

“Saat ini paradigma birokrasi telah mengalami perubahan orientasi, masyarakat juga semakin cerdas dan kritis, makanya ASN saat ini harus menyadari posisinya sebagai abdi Negara dan pelayan masyarakat, pendekatannya bukan lagi sebagai aparat pemerintah yang berkuasa tapi aparat pemerintah yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi Daerah dan masyarakat.”

(Wawancara dengan HSR pada tanggal 19 Juli 2021)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Terkait hal ini HSR menuturkan :

“Seluruh pegawai DPMPSTP sedari awal telah mendapat penekanan dari pimpinan agar selalu melayani dengan sepenuh hati, demikian halnya petugas FO sebagai ujung tombak pelayanan. Dengan pelayanan sepenuh hati akan mendorong rasa empati, sehingga timbul saling memahami antara pihak yang dilayani dengan yang melayani.” (Wawancara dengan HSR pada tanggal 19 Juli 2021)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan

orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Salah satu petugas *front office*, NAM yang diwawancarai menuturkan bahwa dalam memberikan pelayanan perlu memperhatikan orang yang akan dilayani, termasuk kondisi pemohon, kuncinya senantiasa melakukan pelayanan dengan sabar dan ikhlas sebagaimana dituturkan oleh NAM sebagai berikut :

“Kita perlu memperhatikan masyarakat yang datang, apakah itu orang tua atau anak muda, biasanya kalau orang tua yang datang kita harus lebih sabar menjelaskan, yang penting ikhlas dalam melayani, Dik.”  
(Wawancara dengan NAM pada tanggal 3 Agustus 2021)

Senada hal tersebut NSI seorang petugas FO menuturkan :

“Kalau ada pengertian antara pemohon dengan petugas, saya rasa tidak ada masalah Dik, meskipun capek kalau pemohon kooperatif semua jadi lancar kita jadi lebih semangat memberikan pelayanan.”  
(Wawancara dengan NSI pada tanggal 3 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani demikian halnya dengan pihak yang dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Dalam proses pemberian pelayanan, keramahan pegawai sangat diperlukan dan pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Keramahan pegawai akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang menyukai petugas yang ramah dan tanggap dengan keperluan orang

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelayanan Perizinan di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan pada masa sebelum pandemi dan setelah pandemi tidak mengalami perubahan signifikan. Perbedaan yang mencolok dalam pelayanan masa pandemi hanya terletak pada penerapan protokol kesehatan dalam pemberian layanan namun hal tersebut tidak berpengaruh terhadap esensi pelayanan yang diberikan.
2. Pelaksanaan pemberian perizinan pada DPMTSP dinilai telah memenuhi 5 (lima) kriteria penilaian kepuasan pelayanan, yaitu:
  - a. *Tangibles* (bukti fisik), yakni penampilan fisik petugas, ketersediaan peralatan kerja yang diperlukan, kenyamanan ruangan, dan kemudahan dalam pelayanan.