

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KAB. MAROS**

SKRIPSI



AHYANI RADHIYANI
105721122617

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2021**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KAB. MAROS**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

AHYANI RADHIYANI

NIM: 105721122617

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2021

ii

03/01/2022

¹ *Scp*
Smb. Alams

P/0001/MAH/220
RAD
a1



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

Nama Mahasiswa : Ahyani Radhiyani
No. Stambuk/NIM : 105721122617
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia
Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada tanggal 11 Desember 2021 di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 6 Jumadil Awal 1443 H
11 Desember 2021 M

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Agus Salim HR. S.E., M.M
NIDN: 0911115703

Masrullah, S.E., M.Ak
NIDN: 0923089201

Mengetahui,



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM: 1085576



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Ahyani Radhiyani, Nim: 105721122617 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Nomor: 0014/SK-Y/61201/091004/2021 Tanggal 6 Jumadil Awal 1443 H/11 Desember 2021 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **SARJANA MANAJEMEN** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 6 Jumadil Awal 1443 H
11 Desember 2021 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni SE., M.ACC (.....)
(WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Agus salim HR, S.E., M.M (.....)
2. Dr. Syarifuddin Sulaiman, S.E., M.Si (.....)
3. Sitti Marhumi, S.E., M.M (.....)
4. Zalkha Soraya, S.E., M.M (.....)

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si

NBM: 651 507



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahyani Radhiyani

Stambuk : 105721122617

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi Yang Saya Ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan dan Tidak Dibuat Oleh Siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 6 Jumadil Awal 1443 H
11 Desember 2021 M

..... Membuat Pernyataan



AHYANI RADHIYANI

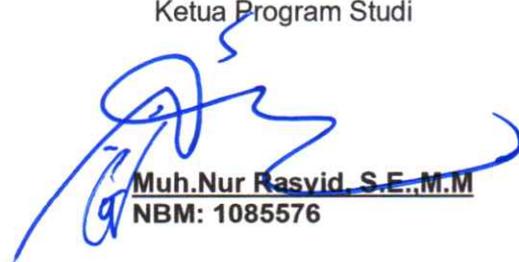
NIM : 105721122617

Diketahui Oleh :

Ketua Program Studi



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507


Muh. Nur Rasvid, S.E., M.M
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis masih diberikan kesehatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul dari skripsi penulis yaitu **“Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros”**, yang merupakan salah satu persyaratan untuk lulus dari Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar dan mendapatkan gelar sarjana.

Sholawat dan salam tidak lupa pula kita kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Dalam menyelesaikan penulisan ini, segala upaya telah penulis berikan untuk mendapatkan hasil yang terbaik agar kelak dapat bermanfaat bagi penulis dan berbagai pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan suatu karya ilmiah tidaklah mudah, oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan dan saran, kritikan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini juga, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada berbagai pihak terutama kedua orang tua tercinta yang telah berjuang, mengasuh, membesarkan, mendidik, mendoakan penyusun, meberikan sumbangsih yang sangat besar, baik materi maupun nonmateri yang tak terhitung, dan memberikan kesempatan kepada penyusun untuk melanjutkan pendidikan sampai saat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan

di waktu yang tepat, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan. Dengan ini ucapan terima kasih dan penghargaan penulis disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang InsyaAllah akan memberikan kemajuan bagi Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar beserta seluruh staf.
3. Bapak Muh. Nur R, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Dr. Agus Salim HR, S.E.,M.M, selaku pembimbing utama yang dengan penuh perhatian memberi dorongan, bimbingan dan saran demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
5. Masrullah, S.E., M.Ak, selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Bapak Andi Rosman, S.Sos.,MM., selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros yang telah memberikan izin dan menerima penyusun untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, atas segala bantuan yang telah di berikan selama penulis melaksanakan penelitian.
9. Saudara Saudariku angkatan 2017 Manajemen serta sahabat-sahabatku tercinta yang telah memberikan motivasi dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan mohon maaf atas segala kesalahan ataupun keterbatasan yang penulis miliki sebagai manusia, penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat atau setidaknya menjadi bahan masukan untuk kinerja pemerintahan yang lebih baik kedepannya. Amin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, November 2021

Penulis,

Ahyani Radhiyani



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Manajemen	5
B. Manajemen Sumber Daya Manusia	5
C. Pelayanan Publik	8
D. Penelitian Terdahulu	16
E. Kerangka Konsep	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Fokus penelitian.....	20
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
D. Sumber Data.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data	22
F. Instrumen Penelitian.....	23
G. Metode Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	31
C. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	PenelitianTerdahulu.....	16



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja dan menjalankan tugasnya untuk mengelola sistem pemerintahan dan menetapkan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan negara. Menurut Zauhar (2015:128-129) birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan tugasnya memiliki 3 fungsi utama, yaitu fungsi pembangunan, fungsi pelayanan dan fungsi pemerintahan umum.

Sistem pemerintah saat ini mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Untuk mewujudkannya pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum, sekaligus memberikan kejelasan mengenai peraturan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang tersebut.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Untuk itu pemerintah harus memperhatikan aturan

Undang-Undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang sesuai disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal itu merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi publik. Baik sebuah organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan secara lancar. Semakin akurat dan cepat pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi maka kualitas pelayanan akan semakin baik pula dipandang oleh masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros merupakan organisasi perangkat daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Instansi ini mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang menjadi

kewenangan pemerintah daerah maupun perizinan di bidang penanaman modal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros berdasarkan pada Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Perkantoran dan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

Fakta di lapangan yang saya amati sebelum meneliti di sana, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros terlihat masyarakat berdatangan satu persatu atau bisa di katakan kurang berinteraksi, apakah masyarakat merasa pelayanan di sana kurang baik atau karena memang masyarakat tidak ada kepentingan pengurusan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah peneliti diatas maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros?
2. Faktor-faktor Keberhasilan Apa Saja Yang Diterapkan Dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentulah memiliki tujuan yang hendak dicapai, tujuan penulisan ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.
2. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Keberhasilan Apa Saja Yang Diterapkan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Instansi

Di harapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan instansi tentang bagaimana Analisis Pelayanan Publik yang baik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

2. Bagi Penulis dan Pembaca

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis dan para pembaca, khususnya mengenai Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Manajemen

Menurut Follet yang di kutip oleh Wibowo (2016:19) menyatakan bahwa manajemen adalah *the art of getting things done through people*, yaitu sebagai suatu seni untuk mendapat segala sesuatu dilakukan melalui orang lain. Hal ini meminta perhatian pada kenyataan bahwa manager mencapai tujuan organisasi dengan mengatur orang lain untuk melakukan pekerjaan yang diperlukan, tanpa melakukan pekerjaan sendiri.

Menurut Febriyanto dan Triana (2015:6) manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur (mengelola). Manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

B. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2018:5) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Wirawan (2015:20) sumber daya manusia adalah orang, pegawai, karyawan, buruh yang bekerja untuk suatu organisasi, perusahaan, lembaga pemerintah, lembaga pendidikan tentara, polisi

dan sebagainya yang direkrut untuk melaksanakan aktivitas manajemen organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia dapat disebut sebagai pegawai, tenaga kerja, buruh, karyawan, abdi negara.

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2017:6) fungsi manajemen sumber daya manusia di kelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu fungsi manajerial MSDM dan fungsi operasional MSDM.

a. Fungsi Manajerial Manajemen Sumber Daya Manusia

1) Perencanaan

Setiap Manajer harus menyadari pentingnya perencanaan, manajer perlu mencurahkan untuk fungsi perencanaan.

2) Pengorganisasian

Serangkaian tindakan yang akan dilakukan, maka akan ditetapkan organisasi dan pegawai untuk melaksanakannya.

3) Penggerakan

Perusahaan sudah mempunyai perencanaan lengkap dengan orang-orangnya untuk melaksanakan rencana kegiatan, fungsi penggerakan penting karena sebagai langkah awal untuk menggerakkan, mengarahkan, memotivasi, mengusahakan tenaga kerja bekerja rela, efektif dan efisien.

4) Pengawasan

Megadakan pengamatan dan pemeriksaan atas pelaksanaan dan membandingkan dengan rencana. Bila terjadi penyimpangan, diambil tindakan atau koreksi/penyusunan

kembali rencana untuk penyesuaian yang diperlukan atas penyimpanan yang tidak dapat dihindari.

b. Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

1) Pengadaan Sumber Daya Manusia

Kegiatan memperoleh sumber daya manusia tepat dari kuantitas dan kualitas yang di butuhkan utk mencapai tujuan perusahaan.

2) Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan merupakan proses pendidikan jangka pendek, pada pegawai operasional mempelajari keterampilan teknis operasional secara sistematis.

3) Pemberian Kompensasi Atau Balas Jasa

Pemberian penghargaan langsung dan tidak langsung, dalam bentuk material dan non material yang adil dan layak kepada pegawai atau kontribusinya dalam pencapaian tujuan perusahaan.

4) Pengintegrasian Karyawan

Sebagai usaha memperoleh keamanan kepentingan pegawai, perusahaan dan masyarakat.

5) Pemeliharaan Karyawan

Pemeliharaan kondisi fisik pegawai dapat tercapai melalui program kesehatan dan keselamatan kerja (K3).

6) Pemutusan Hubungan Kerja

Proses pemutusan hubungan kerja sering terjadi adalah pensiunan, pemberhentian, dan pemecatan karyawan yang tidak memenuhi harapan atau keinginan perusahaan.

3. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2018:248) perencanaan sumber daya manusia atau *human resources planning* sid PSDM merupakan fungsi pertama dan utama dari manajemen sumber daya manusia. PSDM di proses oleh perencana ditetapkan tujuan dan pedoman pelaksanaan serta menjadi dasar kontrol. Tanpa rencana, kontrol tak dapat dilakukan, dan tanpa kontrol, pelaksanaan rencana baik ataupun salah tidak dapat diketahui. Perencanaan merupakan masalah memilih, yaitu memilih tujuan dan cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut dari beberapa alternatif yang ada, tanpa alternatif, perencanaan pun tidak ada.

4. Tujuan Sumber Daya Manusia

Menurut Yusuf dan Al Arif (2016:35) tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2015:27) pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Kata publik berkaitan dengan kepentingan publik, kepentingan umum, kepentingan masyarakat atau kepentingan rakyat. Jadi, Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan hak asasi manusia baik posisinya sebagai individu maupun dalam kedudukannya sebagai anggota komunitas masyarakat yang meliputi berbagai bidang baik itu politik, ekonomi, sosial, dan budaya demi terciptanya kesejahteraan hidup.

2. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela (2016:6), asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. **Transparansi** yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. **Akuntabilitas** yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- c. **Kondisional** yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sembilan Prinsip kualitas pelayanan publik yang diatur dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, kesembilan prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelayanan
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

4. Jenis Jenis Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, berdasarkan pola penyelenggaraan, pelayanan publik dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik di berikan secaratunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Terbagi atas 3 jenis yaitu :

- 1) Terpadu Satu Atap, pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
- 2) Terpadu Satu Pintu, pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- 3) Gugus Tugas, petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

5. Standar Pelayanan Publik

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan

Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Menurut Rasyidin (2017:18) sebelum menerapkan standar pelayanan, ada beberapa tahapan yang harus di perhatikan oleh penyelenggara pelayanan, yaitu:

a. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah :

- 1) Identifikasi Persyaratan
- 2) Identifikasi Prosedur
- 3) Identifikasi Waktu
- 4) Identifikasi Biaya/Tarif
- 5) Identifikasi Produk Pelayanan

6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan

b. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan Penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberi tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

c. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan intensifikasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

d. Penetapan Maklumat Pelayanan

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan Adalah:

- 1) Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 2) Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
- 3) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada

masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;

- d. Menyediakan sarana, dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah;
- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan jabatan yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

7. Etika Pelayanan Publik

Menurut Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro (2019:61) Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (pertanggung jawaban sesuai dengan legal formal) demi kepentingan masyarakat. Pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil dan lainnya.

Pengusulan program, proyek dan kegiatan tidak didasarkan kenyataan, desain organisasi pelayanan publik (pengaturan struktur, formalisasi, diskresi otoritas) yang bisa terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen publik yang penuh rekayasa dan kamufase (perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, informasi). Sudah sepatutnya pelayanan umum dilakukan secara beretika agar tidak adanya kekecewaan dalam suatu masyarakat.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mengenai Analisis Pelayanan Publik yang kemudian menjadi referensi yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	SM Neng Kamarni (2015) Jurnal Manajemen dan Kewirausah	Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kab. Agam)	Kualitatif	Mutu Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Pelayanan Pada RSUD Sudah

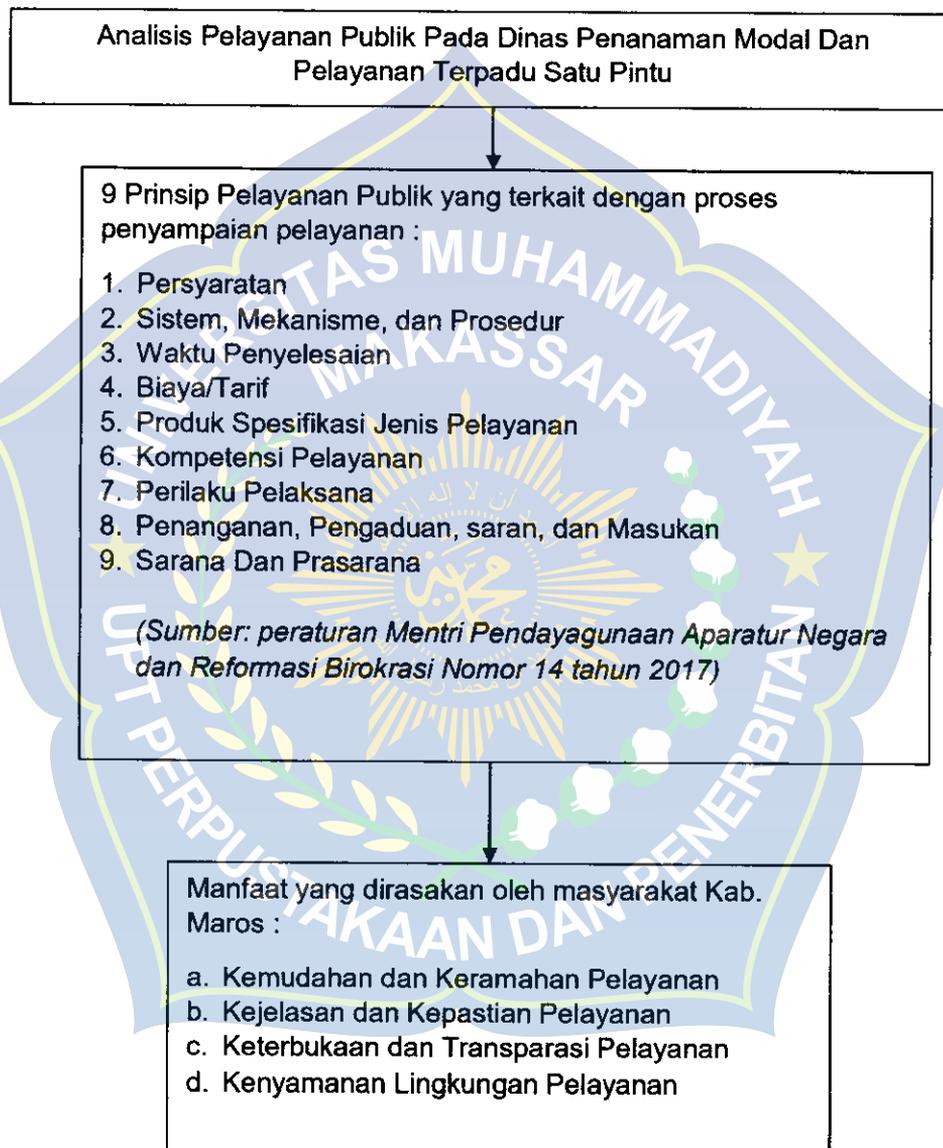
	aan ISSN: 2086-5031			Termasuk Kategori Baik.
2.	Robi Cahyadi Kurniawan (2016 Lampung University, Bandar Lampung, Indonesia. ISSN: 1978-5186)	Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintahan daerah	Kualitatif	pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata.
3.	Ni Luh Putu Puspitasari (2016) Universitas Udayana Denpasar. E-jurnal Ejonomi Dan Bisnis 5 (1),89-114	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Bandung	Kualitatif	Faktor Individu Sumber Daya Manusia (SDM) yang Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dapat Dinikmati Oleh Penerima Pelayanan.
4.	Rudi Renaldi (2015) Sumatera Utara, Indonesia. Jurnal Ekonomi, Vol.1(1),23-34	Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)	Kualitatif	Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan sudah termasuk

				kategori baik.
5.	Dian Sari (2019) Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta Selatan Issn: 2527- 967	Analisis Inovasi Pelayanan Publik “ Kelas Perahu” Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan	Kualitatif	Kelas Perahu Merupakan inovasi pelayanan di bidang pendidikan yang bar, bermanfaat dan sesuai dengan harapan publik.



E. Kerangka Konsep

Kerangka Konsep adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Maka dibuatlah kerangka Konsep sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengelola dari peristiwa langsung di lapangan dengan memahami interaksi sosial dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok

B. Fokus Penelitian

Pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan (Sugiyono, 2017:207). Penelitian ini di fokuskan pada "Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros" yang objek utamanya merupakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

1. Lokasi Penelitian

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros terletak di Jln. Asoka No.1 Turikale Maros 90561.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2021.

D. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu Sumber Data Primer dan Sumber Data Sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang di peroleh langsung dengan teknik wawancara infoman atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau (Sugiyono, 2015:187). Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sebanyak lima orang dan Masyarakat selaku penerima pelayanan sebanyak lima orang pula.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaa, dokumentasi,

buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan di teliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberi data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono 2015:187). Sumber data sekunder ini diperoleh dari dokukumen-dokumen yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros berupa dokumen Standar Operasional Pelayanan (SOP) ataupun dokumen terkait lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus sampai data itu jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2017:226) menyatakan bahwa metode observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang berfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Adapun observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros untuk mengamati secara langsung bagaimana jalannya pelaksanaan sistem Pelayanan Publik tersebut.

2. Wawancara

Esterbeg dalam Sugiyono (2017:231) menyatakan bahwa wawancara (Interview) merupakan pertemuan dua orang untuk dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam sistem pelayanan Publik tersebut.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi di gunakan sebagai bukti untuk memperkuat hasil dari wawancara yang dilakukan dan hasil dari observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Dokumentasi yang dilakukan peneliti terdiri dari dokumentasi berupa tulisan, foto, dan rekaman percakapan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen yang digunakan sangat tergantung pada jenis data seperti apa yang dibutuhkan dan seperti apa rumusan masalah yang diajukan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan berbagai metode-metode penelitian seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Maka dari itu diperlukan alat bantu sebagai instrumen. Instrumen yang dimaksud seperti kamera yang digunakan ketika peneliti melakukan observasi untuk merekam kejadian baik dalam foto maupun video; Recorder digunakan untuk merekam suara ketika melakukan pengumpulan data; pulpen dan buku digunakan untuk menulis atau menggambar informasi data yang di dapat dari narasumber.

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan. Dalam melakukan analisis data peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman dalam (Sugiyono 2017:247) yang terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian dilapangan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono 2017:149) penyajian data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Data yang diperoleh dari wawancara yang mendalam dikumpulkan untuk kemudian diambil kesimpulannya sehingga bisa disajikan dalam bentuk teks deskriptif.

3. Menarik Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan atau yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan dilapangan sehingga data-data di uji validitasnya. Hasil wawancara dari informan kemudian ditarik kesimpulannya sesuai dengan masalah dan tujuan peneliti.



BAB IV

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

Pemerintah Kabupaten Maros berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan maksimal kepada masyarakat, sebagai wujud esensi pelaksanaan otonomi daerah. Untuk mewujudkan hal tersebut, tahun 2002 Pemerintah Kabupaten Maros membangun Unit Pelayanan Publik dengan nama "SIPATAU" (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu), namun tidak bertahan karena tidak didukung dengan regulasi. Pada tahun 2005, Pemerintah Kabupaten Maros menandatangani MOU (Tahap I) dengan Yayasan Adil Sejahtera (mitra The Asia Foundation's) dan dengan dukungan CIDA membangun gedung OSS (One Stop Service).

Tahun 2007, Pemerintah Kabupaten Maros menandatangani MOU tahap II dengan Yayasan Adil Sejahtera (Mitra The Asia Foundation's) untuk membangun kelembagaan serta membangun kapasitas dan penguatan kelembagaan. Pada tanggal 22 Nopember 2007, Grand Opening oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) dengan nama "Kantor Pelayanan Terpadu Satu Atap (KPTSA)".

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 10 Tahun 2006, KPTSA melayani 12 jenis perizinan dan 9 jenis non perizinan. Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun

2007, Pemerintah Kabupaten Maros melakukan penyesuaian Organisasi Perangkat Daerah dengan menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 22 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah, KPTSA berubah nama menjadi "Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (KPPSP)".

Sejalan dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Maros melakukan perubahan Perangkat Daerah melalui Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (KPPSP) berubah menjadi "Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)".

2. Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal dan perindustrian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

3. Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

Adapun fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros, yaitu :

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan perindustrian;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan perindustrian;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan perindustrian;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan perindustrian;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

4. Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

Visi :

"Terwujudnya pelayanan yang Sopan, Ikhlas, Aman dan Cepat"

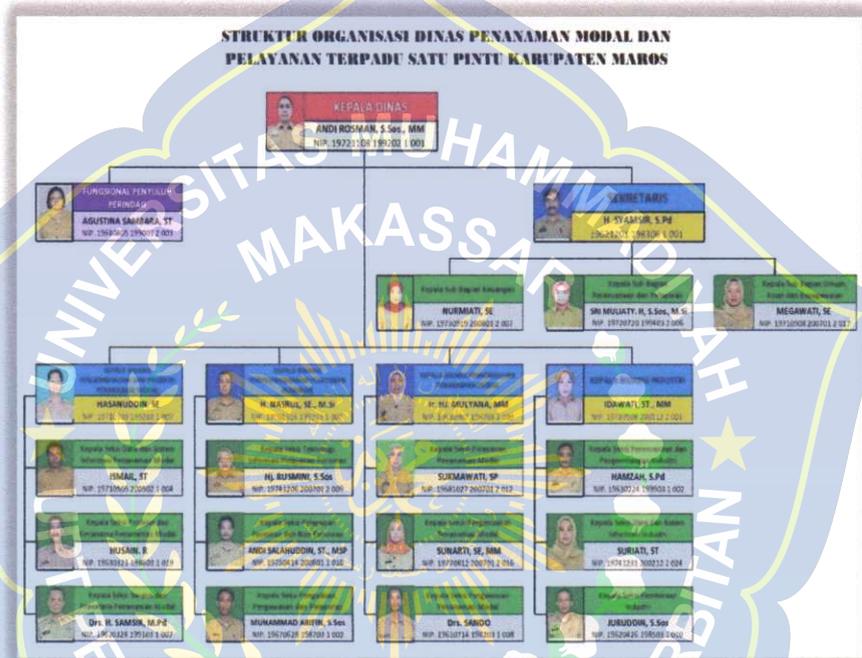
Misi :

- a. Memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan profesionalisme kerja kejujuran dan keramahtamahan;
- b. Meningkatkan kualitas sdm melalui diklat teknis dan fungsional menjadi tenaga terampil dalam bidangnya;
- c. Mewujudkan citra aparaturnya pemerintah di bidang pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang sopan, ikhlas, aman dan cepat;
- d. Mewujudkan peningkatan informasi pelayanan perizinan serta promosi potensi dan peluang investasi, sehingga kesadaran

masyarakat pelaku usaha untuk memperoleh legalitas izin semakin meningkat.

5. Stuktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros terdiri dari:



Gambar 4.1 Stuktur Oganisasi

6. Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sesuai Peraturan Bupati Maros Nomor 81 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros, sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat Dinas, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan;
 - 3) Sub Bagian Umum, Asset dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal, terdiri dari :
 - 1) Seksi Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal;
 - 2) Seksi Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal;
 - 3) Seksi Sarana dan Prasarana Penanaman Modal.
- d. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Teknologi Informasi Pelayanan Perizinan;
 - 2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
 - 3) Seksi Pengaduan, Pengawasan dan Pelaporan
- e. Bidang Pengendalian Penanaman Modal, terdiri dari :
 - 1) Seksi Pelayanan Penanaman Modal;
 - 2) Seksi Pengendalian Penanaman Modal;
 - 3) Seksi Pengawasan Penanaman Modal.
- f. Bidang Industri, terdiri dari :
 - 1) Seksi Perencanaan dan Pengembangan Industri;
 - 2) Seksi Data dan Sistem Informasi Industri;
 - 3) Seksi Pembinaan Industri.
- g. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas;
- h. Kelompok Jabatan Pelaksana
- i. Kelompok Jabatan Fungsional.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Setelah dilaksanakannya penelitian dan dilakukannya pengumpulan data maka sebagai peneliti telah di kumpulkan baik data primer ataupun sekunder. Data-data tersebut di kumpulkan utuk menilai bagaimana kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

1. Pelaksanaan Wawancara

Peneliti telah melakukan wawancara di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, wawancara ditujukan kepada pegawai atau staf di instansi tersebut, di samping itu wawancara juga di lakukan di beberapa masyarakat yang datang, yang sedang mengurus perizinan di di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros. Sebelum memulai proses wawancara, peneliti harus membuat janji terlebih dahulu kepada informan di karenakan pegawai yang terkadang sibuk dan sulitnya mencari waktu untuk menjalankan proses penelitian. Selanjutnya, peneliti juga telah melakukan pengumpulan data sekunder berupa tupoksi yang berisi tugas pokok, fungsi, struktur organisasi, visi dan misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros.

Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan tipe wawancara terstruktur, dimana peneliti terlebih dahulu menyusun pertanyaan-pertanyaan yang ingin di ajukan kepada informan sesuai dengan indikator pelayanan.

2. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sebagai informan kunci. Sedangkan masyarakat yang sedang pengurus atau pernah mengurus perizinan dijadikan sebagai informan utama. Peneliti telah mewawancarai lima informan yang merupakan Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, lima informan tersebut yaitu:

- a. Ibu Megawati, S.E Selaku Kepala Subbag Umum Kepegawaian
- b. Bapak Fahmi Selaku Bagian Pendaftaran
- c. Bapak Alimin Selaku Seksi Pengaduan, dan Pelaporan
- d. Ibu Nur Selaku Bagian Permohonan Izin
- e. Ibu Mawar Selaku Pemberian Izin

Dan lima orang masyarakat yang datang mengurus perizinan di instansi tersebut.

3. Hasil Wawancara

Untuk mengetahui pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, peneliti menggunakan Sembilan Prinsip Pelayanan Publik yang di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai indikator dalam penelitian ini, kesembilan indikator tersebut adalah :

a. Persyaratan

Persyaratan yang dimaksud adalah syarat (dokumen yang diperlukan) yang harus di lengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Megawati yang merupakan Kepala Subbag Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, beliau mengatakan bahwa :

"Saya rasa Persyaratan di sini sangat mudah, karena bisa datang langsung ke DPMPTSP ini untuk mengambil formulir di bagian pelayanan di loket 7, dan juga bisa melalui website resmi di dpmptsp.maroskab.go.id" (Wawancara: 13 September 2021)

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Mawar yang merupakan pegawai yang memberikan pelayanan di bagian pengambilan izin, beliau mengatakan :

"Saat ini sudah berbasis teknologi, sekarang bnyak informasi-informasi tersedia secara online, seperti bisa di dapatkan di website resminya yaitu DPMPTSP.Maroskab.go.id, instagram, ataupun melalui facebook. Kalau offline, masyarakat bisa datang langsung ke DPMPTSPnya di bagian pelayanan" (Wawancara: 13 September 2021)

Menurut Bapak Arifuddin yang sedang mengurus Surat Izin Praktek, dalam wawancaranya beliau mengatakan:

"Persyaratannya lumayan mudah di dapatkan, Kebetulan yang saya urus sekarang adalah izin apoteker, jadi perizinannya itu ada di instansi seperti di dinas kesehatan, kemudian sudah ada juga di peraturan-peraturan organisasi profesi masing-masing, karna kebetulan izin yang saya buat ini adalah izin apoteker jadi ada informasi dari organisasi profesi pada saat pengurusan izin" (Wawancara: 13 September 2021)

Selain itu, hasil wawancara saya dengan Ibu Sri mengatakan bahwa:

"Iya persyaratan di sini saya rasa mudah, cuman mengumpulkan berkasnya itu yang susah karna banyak instansi yang terkait. Dan Saya Pribadi Mendapatkan informasi Tentang Persyaratan di sini melalui internet " **(Wawancara: 13 September 2021)**

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang diterapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Untuk Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, prosedur pengurusan di sini sangat mudah. Berdasarkan hasil wawancara Pak Fahmi yang merupakan Pegawai yang memberikan Pelayanan di bagian pendaftaran, mengatakan bahwa:

"Alurnya menurut saya mudah, pertama masuk lalu duduk sembari menunggu loket yang di inginkan salam keadaan kosong, di samping itu kalau yang kita pakai system di sini ada aplikasi tertentu, jadi ada SOP (standar Operasi Pelayanan) dari instansi DPMPTSP yang kita gunakan dan sangat mudah bagi pengurus atau pemohon" **(Wawancara: 10 September 2021)**

Selain itu Hasil wawancara saya dengan Ibu Mawar beliau mengatakan bahwa :

"Menurut sya sangat mudah, masyarakat yang ingin mengurus di kantor ini, tinggal datang langsung, jika kondisi di kantor bnyak yang ingin mengurus, maka di berlakukan pengambilan nomor antrian dan menunggu di panggil di loket, tetapi jika di bagian pelayanan masih sunyi maka masyarakat bisa langsung ke loket yang di inginkan" **(Wawancara: 14 September 2021)**

Hal ini juga di perjelas oleh Ibu Mega yang merupakan Kepala

Subbag Umum, bahwa:

"Prosedur untuk pengurusan di sini sangatlah mudah, saat masyarakat atau penerima pelayanan datang, maka dia akan ditanyai masalah atau jenis pengurusan apa yang dia akan buat, dan jika dia sudah membawa persyaratan yang harus di penuhi maka permintaan dia langsung di proses" **(Wawancara: 14 September 2021)**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nurhamida sebagai masyarakat, bahwa:

"Menurut saya Prosedur pengurusan di sini mudah karena setiap loket ada keterangan yang menandakan bahwa loket ini khusus untuk pengambilan formulir, pengambilan izin atau yang lainnya"
(Wawancara: 15 September 2021)

Begitu juga jawaban hasil wawancara peneliti dengan Pak Arifuddin yang mengatakan bahwa:

"Kalau di dinas ini, termasuk kategori mudah, karena berkas sudah lengkap lalu masuk ke pengimputan dokumen, yang susah itu mengumpulkan point-point berkasnya, karena ada dinas-dinas lain yang terkait. Bagusnya kalau ini memang perizinan satu pintu yasudah tidak usah ke dinas lain, di sini saja sih"
(Wawancara: 15 September 2021)

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu atau batas waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan di jumlahkan untuk bisa diperkirakan waktu yang diperlukan dalam penyelesaiannya.

Menurut Pak Fahmi sebagai petugas yang memberikan pelayanan di bagian pendaftaran, dalam wawancaranya beliau mengatakan

"Alhamdulillah, standar pelayanan yang di pakai di sini untuk semua perizinan sudah memenuhi pesyaratan dan tidak pernah melebihi dari waktu yang telah di tentukan selesainya izin tersebut"
(Wawancara: 10 September 2021)

Selanjutnya, hasil wawancara saya dengan ibu Mawar selaku petugas di bagian pengambilan izin, memperjelas bahwa:

"Tapi jika terjadi kesalahan seperti berkasnya ada kesalahan penulisan tempat, waktu ataupun kesalahan yang lain, hal itu yang bisa membuat waktu pengurusan terkadang lebih dari waktu yang di"

janjikan. Dan juga jika berkas telah selesai maka kami akan berkomunikasi ke pihak yang bersangkutan”
(Wawancara: 13 September 2021)

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Imelda, dia mengatakan bahwa:

“Menegenai waktu penyelesaiannya, surat izin saya ini lebih cepat selesainya daripada waktu yang di janjikan, malahan saya yang lambat ke sini untuk mengambil izin ini”
(Wawancara: 16 September 2021)

d. Biaya/ Tarif

Biaya/Tarif yang di maksud yaitu ongkos yang ditetapkan kepada penerima pelayanan atau yang sedang mengurus perizinan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Megawati selaku Kepala Subbag Umum, beliau mengatakan bahwa:

“Ada beberapa ijin yang di kenakan tarif, misalnya seperti izin Trayek, izin trayek itu adalah izin untuk mengangkut orang menggunakan angkutan bus ataupun mobil penumpang umum. Trayek yaitu jalur kendaraan Umum untuk pelayanan jasa angkutan dengan mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan jalur tetap, jadwal tetap ataupun tidak terjadwal. Kalau izin penelitian untuk masyarakat atau mahasiswa yang ingin meneliti itu, tidak di kenakan tarif/ biaya”
(Wawancara: 13 September 2021)

Menurut Bapak Fahmi yang bertugas sebagai pemberi layanan di bagian pendaftaran memperjelas bahwa:

“Menegenai biayanya Tidak ada, kami selaku petugas tidak memungut biaya, kecuali ada beberapa izin yang diwajibkan membayar retribusi” **(Wawancara: 10 September 2021)**

Kemudian, menurut Ibu Sri selaku penerima pelayanan hasil wawancara mengatakan bahwa:

"Kebetulan saya sekarang sedang mengurus izin penelitian, dan tidak di kenakan biaya" (Wawancara: 16 september)

Begitu juga hasil wawancara saya bersama Bapak Irwan yang sedang mengurus surat izin kerja, mengatakan bahwa:

"Kebetulan izin yang saya urus ini adalah surat izin kerja (SIK) dan saya tidak di kenakan biaya dalam pengurusan ini" (Wawancara: 16 September 2021)

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan adalah output pelayanan yang diberikan dan diterima, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi macam-macam pelayanan.

★ Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros adalah Surat Izin Usaha, Surat Izin Kerja, Surat Izin Praktek dan Kerja Tenaga Kesehatan, Surat Izin Penelitian dan masih banyak lagi.

Surat izin tersebut adalah sebuah lisensi dari pemerintah kepada individu atau badan usaha untuk menjalankan usahanya. Produk pelayanan berupa surat izin usaha yang sudah di pastikan sah karena dikeluarkan oleh dinas yang sudah di percayai untuk memberikan kewenangan dalam mengurus pelayanan perizinan. Penerima pelayanan yang pernah mengurus perizinan di sini merasa puas dengan produk yang diterima yaitu berupa surat izin usaha

yang sah sehingga dapat di gunakan untuk menjalankan atau meneruskan usahanya.

Berdasarkan hasil wawancara saya bersama dengan Bapak Fahmi yang merupakan pemberi pelayanan di bagian pendaftaran mengatakan bahwa:

"Semua Dokumen yang kita kerjakan bersifat resmi atau sah, karena berdasarkan dari Perda (Peraturan Daerah), dan bisa di gunakan selama jangka waktu tertentu" (Wawancara 10 September 2021)

Menurut Ibu Megawati selaku Kepala Subbag Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, beliau menjelaskan bahwa:

"Iya, Semua Dokumen yang di keluarkan dari sini bersifat resmi atau sah di mata hukum karena DPMPTSP ini memang lembaga dari pemerintah yang berwenang dalam mengeluarkan surat izin" (Wawancara: 13 September 2021)

Berikut, hasil wawancara saya dengan Ibu Nurhamidah sebagai pihak yang sedang mengurus perizinan mengatakan bahwa:

"Menurut saya, surat yang dikeluarkan dari dinas ini bersifat sah atau resmi dari pemerintah" (Wawancara: 15 September 2021)

Selanjutnya, hasil wawancara saya dengan bapak Irwan selaku masyarakat penerima pelayanan mengatakan bahwa:

"Iya, Menurut saya sah, karena dinas ini sudah diberi kewenangan untuk mengurus perizinan, dan itu sudah pasti resmi" (Wawancara: 16 September 2021)

f. Kompetensi Pelayanan

Kompetensi pelayanan adalah keahlian yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan, antara lain yaitu pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan pengalaman. Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros dari sisi kompetensi yang berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan telah memiliki sumber daya manusia yang professional.

Seperti yang di jelaskan oleh Bapak Fahmi sebagai pemberi pelayanan mengatakan bahwa:

"Alhamdulillah kami sudah di bekali masalah standar pelayanan, kami sudah beberapa kali mengikuti pelatihan-pelatihan cara melayani yang baik, dan intinya insyaallah kami semuanya mempermudah proses pelayanannya. Kalau jumlah pegawainya sudah ada tupoksi masing-masing, jadi ada beberapa seksi yang mempunyai tupoksi masing2 kalau tupoksi untuk pelayanan perizinan itu ada 2 seksi dan Alhamdulillah sudah memadai" (Wawancara: 10 September 2021)

Begitupun dengan hasil wawancara saya dengan ibu Nur Selaku pemberi pelayanan di bagian permohonan izin menjelaskan bahwa:

"Dulu waktu saya pertama kali di tempatkan di bagian pelayanan, saya masih agak gaptek, tetapi seiring berjalannya waktu, DPMPTSP ini selalu memberikan training atau pelatihan untuk pengembangan sumber daya manusia dalam lingkup bagaimana melaksakan atau melayani masyarakat dengan baik dan benar" (Wawancara: 13 September 2021)

Selain itu, Hasil wawancara saya dengan Ibu Megawati selaku Kepala Subbag Umum, mengatakan bahwa:

"Menurut saya sudah cukup sebab untuk saat ini jumlah pegawai yang sudah ada bisa menghandle semua permohonan yang masuk" (Wawancara: 13 September 2021)

Sedangkan hasil wawancara saya dengan Ibu Imelda sebagai pihak yang menerima pelayanan mengatakan bahwa:

"Saya pribadi selaku yang mengurus di sini, menurut saya pemberi pelayanan di sini sudah cermat, sehingga selama saya mengambil izin tidak ada kesalahan perizinan yang saya dapati, baik dari segi penulisan ataupun jenis perizinannya" (Wawancara: 16 September 2021)

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus izin di Instansi tersebut. Dalam melaksanakan pelayanan publik, sumber daya manusia yang merupakan unsur yang paling penting. Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan pelaksana pelayanan publik yang sangat dibutuhkan untuk mendapat perhatian khusus dalam rangka pengembangan kualitas pelayanan publik. Begitu pula dengan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros dimana sumber daya aparatur pelayanan merupakan factor pendukung dalam melaksanakan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang ingin mengurus izin.

Berdasarkan wawancara saya dengan Ibu Megawati selaku Kepala Subbag Umum, mengatakan bahwa:

"Alhamdulillah, mengenai kedisiplinan, disini saya liat pegawai sudah bisa di katakana disiplin semuanya, bagi saya sudah bagus baik dari sisi kinerja, waktu seperti jam operasonal ataupun jam pulang semuanya disiplin" (Wawancara: 13 September 2021)

Selanjutnya menurut penjelasan yang di berikan Bapak Fahmi, selaku pegawai yang memberikan pelayanan mengatakan bahwa:

"Kami ada jam operasi itu mulai buka jam pelayanan dari pukul 08.00 sampai 15.45, itu jam pelayanan kami. Dan Alhamdulillah seperti yang tadi saya katakan, kami sudah melakukan bebrapa pelatihan mengenai standar pelayanan yang baik, bagaimana cara melayani pemohon dengan baik dan benar, yah insyaallah, Alhamdulillah kami akan berbuat sebaik mungkin untuk pelayanan kami" (Wawancara: 10 September 2021)

Berikut di perjelas oleh Ibu Mawar selaku pemberi pelayanan di bagian pengambilan izin, mengatakan bahwa:

"Faktor utama dalam melakukan pelayanan itu adalah masalah etika saat berhadapan langsung ke masyarakat, kami selaku pemberi pelayanan harus bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat agar mereka merasa nyaman" (Wawancara: 14 September 2021)

Menurut pendapat Bapak Arifuddin selaku penerima pelayanan mengatakan bahwa:

"Saya rasa sudah disiplin dalam jam operasionalnya, karena kebetulan saya selalu datang di jam tidak di awal jam operasional dan respon pegawainya ramah, sopan dan cepat tanggap" (Wawancara: 15 September 2021)

Begitu pula menurut Ibu Sri berdasarkan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

"Iya alhamdulillah pegawai di sini menjelaskannya dengan baik sehingga saya bisa lebih cepat paham. Saya rasa mereka sudah disiplin seperti pagi hari ini pada saat saya datang ke sini, mereka sudah duduk di meja masing-masing. Dan Di samping dia menjelaskan tentang persyaratan, dia juga sangat ramah sehingga kita merasa nyaman dan tidak jutek atau cuek sama sekali" (Wawancara 16 September 2021)

Sedangkan menurut Ibu Imelda menjelaskan bahwa:

"Iya, pada saat dia menjelaskan sesuatu mereka menjelaskannya dengan baik dan tidak berbelit-belit sehingga saya mudah memahami apa yang mereka maksud, dia juga bersikap ramah dan sopan" (Wawancara: 16 September 2021)

h. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Penanganan pengaduan, saran, masukan adalah ketanggapan atau pandangan yang diberikan oleh pegawai dalam proses pelayanan terutama dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Di samping itu, respon bagaimana yang mereka berikan atas menanggapi keluhan maupun saran, masukan dan pertanyaan-pertanyaan dari pihak masyarakat

yang menerima atau sedang mengurus perizinan selama terjadinya proses pelayanan.

Menurut Bapak Fahmi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengatakan bahwa:

"Kami di sini ada yang namanya seksi pengaduan jadi segala aduan-aduan dari pemohon itu di layani oleh pengaduan dan pelaporan, jadi ada bidang tersendiri untuk seksi pengaduan dan pelaporannya, kami selaku seksi pelayanan hanya menerima dan memberikan izin sesuai dengan izin yang diperlukan oleh penerima pelayanan"
(Wawancara: 10 Setember 2021)

Begitu pula dengan Bapak Alimin selaku seksi pengaduan, dari hasil wawancara saya dengan beliau, dia mengatakan bahwa:

"Sekarang sudah berbasis online jadi kita tanggapi melalui system, jika si penerima pelayanan mengirimkan saran atau pengaduan maka kita akan langsung memberikan balasan atau respon melalui sytem juga atau bisa melalui telfon. Tetapi sesekali juga kepala bidang yang melakukan observasi langsung atau turun langsung kepada masyarakat yang memberikan pengaduan masalah terhadap pelayanan yang dia terima"
(Wawancara: 13 September 2021)

Berikut, hasil wawancara saya dengan Bapak Arifuddin sebagai penerima pelayanan mengatakan bahwa:

"Kebetulan selama saya mengurus perizinan di sini, saya belum pernah mengajukan pengaduan, ataupun saran"
(Wawancara: 15 September 2021)

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang di maksud adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penelenggaraan pelayanan, termasuk perlatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana merupakan salah satu pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros. Hal itu merupakan segala fasilitas penunjang dalam pelaksanaan pelayanan

di instansi tersebut. Fungsi dari sarana dan prasarana di lingkup penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, yaitu:

- 1) Memudahkan dan mempercepat tahap-tahap pelaksanaan pelayanan, sehingga dapat mengefisienkan waktu pelayanan;
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa;
- 3) Membuahkan hasil yang berkualitas;
- 4) Memudahkan dalam gerak para pengguna pelayanan;
- 5) Dapat menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan atau yang sedang mengurus perizinan;
- 6) Menimbulkan rasa puas atau senang pada masyarakat selaku penerima pelayanan.

Upaya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di bagian sarana dan prasarana tidak kalah pentingnya, dimana berbagai kelengkapan penunjang pelayanan telah di sediakan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Bapak Fahmi selaku pemberi pelayanan, mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk sarana dan prasarana yang kami miliki di kantor DPMPSTSP ini sangat memadai, lingkungannya juga tenang, sejuk, jauh dari kebisingan dan kami juga mempunyai beberapa sarana misalkan ruang laktasi untuk ibu menyusui, tempat bermain untuk anak-anak bagi masyarakat pemohon yang mempunyai anak bisa di gunakan, terus ada ruang smooking area atau area merokok. Intinya alhamdulillah sarana dan prasarananya cukup memadai untuk saat ini” (Wawancara: 10 September 2021)

Kemudian menurut Ibu Megawati Kepala Subbag Umum mengatakan bahwa:

"Untuk masalah sarana dan Prasarana Bisa anda lihat Sendiri Bagaimana kondisi Atau fasilitas yang di berikan di kantor ini, terdapat toilet, mushollah dan tersedia ruang rapat jika ada pertemuan, tempat bermain jika ada masyarakat yang sedang mengurus mempunyai anak bisa di arahkan anaknya untuk bermain di sana sembari menunggu orang tuanya melalukan pengurusan"
(Wawancara: 13 September 2021)

Selanjutnya hasil wawancara saya dengan Bapak Arifuddin yang sedang mengurus perizinan, mengatakan bahwa:

"Sarana dan Prasaranya Bagus, dan nyaman. Cuman ada 1 minesnya kalau misalnya orang yang belum pernah sekalipun mengurus disini atau baru pertama kali, pada saat dia masuk dia pasti akan bingung mau kemana, jadi mereka tidak tau mau kemana. Paling tidak di depan ada yang arahkan, atau ada papan di depan yang menerangkan layanan informasi. Atau di berlakukan nomor antrian"
(Wawancara: 15 September 2021)

Berikut pula hasil wawancara saya dengan Ibu Nurhamidah sebagai penerima pelayanan mengatakan bahwa:

"Kebetulan saya baru pertama kali masuk di dinas ini dan saat ini fasilitas sarana dan prasaranya saya rasa sudah nyaman, di lengkapi dengan sofa, Ac, dan disini juga ada di sediakan air mineral bagi penerima pelayanan yang lagi menunggu di panggil oleh loket"
(Wawancara: 15 September 2021)

C. Pembahasan

Berdasarkan sembilan prinsip pelayanan publik yang di atur dalam peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing prinsip pelayanan publik dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Pada penelitian ini, persyaratan mencakup hal sebagai berikut; pertama, Jumlah Persyaratan dan kedua, Informasi Persyaratan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros yang menjadi faktor dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada penerima pelayanan di instansi tersebut.

Persyaratan ditentukan oleh dua indikator tersebut yaitu; (1)Jumlah Persyaratan dimana persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang ada sangkut pautnya langsung dengan tujuan sasaran pelayanan yang tetap mengedepankan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat menghindari adanya pengulangan dalam pemenuhan syarat. Pembatasan persyaratan perizinan ini pun bisa di katakan dapat memudahkan bagi masyarakat atau penerima pelayanan yang sedang mengurus perizinan. Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa untuk persyaratan dalam mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sudah proporsional serta tidak memberatkan masyarakat untuk melengkapi persyaratan tersebut.

(2) Informasi Pelayanan dimana persyaratan pelayanan wajib di informasikan atau ditemukan secara terbuka agar mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat, atau bisa dilakukan dengan melakukan sosialisasi. Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sudah melakukan berbagai usaha untuk memudahkan masyarakat dalam mencari tahu informasi tentang persyaratan seperti, bisa dilihat melalui website resmi, facebook, instagram, ataupun di media sosial lainnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat kita ketahui bahwa kemudahan dalam melengkapi persyaratan dalam pengurusan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sangat penting sehingga tidak membebani masyarakat sebagai pihak yang mengurus perizinan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

System, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dijalankan bagi pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan, termasuk penanganan. Rangkaian analisis kualitatif pada penelitian ini dilakukan terhadap prosedur pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros menurut hasil wawancara peneliti dengan pegawai yang bertugas memberikan pelayanan dan dengan masyarakat selaku penerima pelayanan bisa disimpulkan bahwa prosedur pengurusan perizinan di instansi ini sudah

baik. Karena prosedur pengurusan perizinan di instansi ini berdasarkan SOP (standar Operasi Pelayanan) yang bisa sangat memudahkan masyarakat yang sedang mengurus atau membuat permohonan. Dan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros telah memberikan kemudahan kepada penerima, dimana dalam prosedur yang sudah ditetapkan hanya cukup datang melengkapi persyaratan dan kemudian datang kembali ketika persyaratan sudah selesai.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah batasan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara saya bersama pihak yang memberi pelayanan dan penerima pelayanan, pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab Maros telah terlaksana dengan baik dan tepat waktu, sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal ini terbukti bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan waktu penyelesaian yang tepat waktu serta sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh instansi tersebut bahkan terkadang penyelesaian berkas kadang selesai sebelum waktu yang dijanjikan.

4. Biaya/Tarif

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi biaya sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penetapan tarif. Apabila pelayanan ke masyarakat dibarikan secara gratis, maka dapat diartikan beban/tarif biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Berdasarkan hasil wawancara, bisa di simpulkan bahwa Biaya pelayanan ditujukan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan yang sedang melakukan pengurusan izin di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros. Namun, tidak semua jenis pelayanan dipungut biaya, hanya jenis perizinan tertentu saja yang mengharuskan untuk membayar retribusi.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan yang di berikan dan diterima oleh pengguna layanan harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan (Sah). Berdasarkan hasil Analisis Kualitatif, Produk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros adalah Surat Izin, salah satunya Surat Izin Usaha, dimana surat izin usaha tersebut adalah sebuah lisensi dari pemerintah kepada perseorangan atau perusahaan untuk menjalankan usahanya atau perusahaannya. Produk pelayanan berupa surat izin usaha ini sudah dijamin sah dan dapat digunakan untuk menjalankan dan mengembangkan usaha yang dijalankan karena dikeluarkan oleh dinas yang sudah di beri kewenangan untuk mengurus pelayanan perizinan.

6. Kompetensi Pelayanan

Kompetensi pelayanan di sini mencakup hal sebagai berikut; pertama, Sumber Daya Manusia dan kedua, Kuantitas Sumber Daya Manusia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros yang menjadi faktor dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada penerima pelayanan di instansi tersebut.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap kompetensi pelayanan di instansi ini sudah baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain: (1) Sumber Daya Manusia, yaitu dimana bagi pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil wawancara peneliti ternyata di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sudah di bekali masalah standar pelayanan, dan sudah beberapa kali mengikuti pelatihan-pelatihan cara melayani yang baik dan benar, bisa di katakan semuanya akan mempermudah proses pelayanannya, dan Sumber Daya Manusia yang dimiliki Instansi tersebut sudah profesional dimana mereka mampu untuk menjalankan computer dan cermat dalam bekerja. (2) Kuantitas Sumber Daya Manusia, dimana kuantitas di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros harus proporsional agar semua pegawai yang tersedia bisa bekerja dengan efektif dan efisien. Faktor terhambatnya pengurusan perizinan apabila di instansi tersebut dalam keadaan kekurangan pegawai, sedangkan jika terlalu banyak pegawai maka akan ada pegawai yang menganggur sehingga bisa dikatakan dia bekerja tidak efektif. Berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan, bahwa di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros bisa di katakan sudah cukup sebab untuk saat ini jumlah pegawai yang sudah ada bisa handle semua permohonan yang masuk.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yaitu bagaimana sikap yang di berikan oleh pemberi pelayanan terhadap masyarakat selaku penerima pelayanan. Dalam hal ini hal yang meliputi perilaku pelaksana yaitu yang pertama Kedisiplinan Pegawai dan yang kedua keramahan dan kesopanan pegawai.

Perilaku pelaksana di tentukan oleh indikator-indikator seperti;

(1)Kedisiplinan Pegawai, dimana disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melakukan pelayanan. Disiplin menjadi ketentuan bagi pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan yang akan menjadikan kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja. Yang lebih penting lagi, dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam sisi waktu maupun dari sisi pekerjaan, terkhusus dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Berdasarkan hasil peneltian, bisa dikatakan bahwa kedisiplinan pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros berkaitan dengan disiplin waktu sudah baik, serta kedisiplinan yang di tunjukkan para pegawai menggambarkan bahwa pegawai di instansi tersebut bertanggung jawab atas pekerjaan mereka sehingga mampu meningkatkan pelayanan. (2)Keramahan dan Kesopanan Pegawai, dimana dalam memberikan pelayanan komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan antara pegawai dengan pengguna layanan. Apabila pegawai bersikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, maka penerima pelayanan akan senang, dan merasa dihargai oleh pemberi pelayanan, dan juga memberikan kesan

yang baik bagi penerima pelayanan. Berdasarkan analisis kualitatif, dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sudah bagus. Hal ini ditinjau dari respon positif yang di berikan oleh penerima pelayanan terhadap kesopanan dan keramahan yang di berikan oleh pegawai dalam menjalankan pelayanan.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Ketanggapan atau repon yang diberikan oleh pegawai dalam lingkup pelayanan terutama dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Disamping itu, bagaimana respon yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan jawaban atas keluhan ataupun saran, masukan dan pertanyaan-pertanyaan dari pihak pengguna pelayanan selama berlangsungnya proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa penanganan saran dan masukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sudah baik. Selain itu, proses pengaduan juga langsung di tangani seksi khusus yang di sediakan yang dinamakan seksi pengaduan jadi segala aduan-aduan dari pemohon itu di layani oleh pengaduan dan pelaporan, jadi ada bidang tersendiri untuk seksi pengaduan dan pelaporannya.

9. Sarana dan Prasarana

Selain sumber daya manusia, salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros adalah masalah sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana mencakup semua fasilitas penunjang dalam berjalannya pelayanan di instansi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa fasilitas di instansi tersebut memiliki kelengkapan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari sisi keberadaannya toilet, mushollah, ruang laktasi, ruang smooking, dan tempat bermain anak-anak. Disamping itu ruang tunggu juga dilengkapi Ac, Sofa, dan tersedianya air mineral bagi yang merasa haus jika sedang menunggu. Tetapi salah satu masyarakat merasa ada yang kurang, permasalahannya yaitu sebaiknya diperlukan security yang menjaga di pintu masuk instansi, sehingga bisa memandu masyarakat yang baru datang di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros tersebut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka dapat di simpulkan bahwa:

1. Keseluruhan prinsip kualitas pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik yang diatur dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang 9 indikator prinsip pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros sudah baik atau bisa di katakan sudah terpenuhi. Hal ini dapat di simpulkan karena kesembilan prinsip tersebut sudah menunjukkan output yang positif.
2. Keterbukaan, Kejelasan, Pengetahuan, Tanggungjawab dalam menjalankan tugas sebagaimana menyampaikan pelayanan yang baik sesuai dengan Standar Pelayanan, merupakan faktor keberhasilan dalam pemberian pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan, dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pada indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di perlukan adanya penyederhanaan prosedur, seperti contohnya sebaiknya dikurangi keterkaitan antar dinas-dinas lain, Bagusnya kalau ini memang perizinan satu pintu, ada baiknya tidak usah ke dinas lain, agar prosedur yang dilaksanakan lebih efektif dan efisien.

2. Pada indikator Sarana dan Prasarana diperlukan adanya penjagaan semacam security yang menjaga di pintu masuk di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros, yang bertugas untuk mempertanyakan apa keperluan masyarakat di sini dan menuntun masyarakat semisal masyarakat tersebut ingin mengajukan permohonan, maka petugas tersebut mengarahkan pihak tersebut kepada loket yang bertugas sebagai penerima permohonan. Karena bisa dikatakan tidak semua masyarakat tahu tentang prosedur diinstansi tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Bisri, M.H., & Asmoro, B.T. 2019 . *Etika Pelayanan Publik Di Indonesia*. Journal Of Governance Innovation: Malang. ISSN:2656-6273
- Febriyanto, A dan Triana E.S. 2015. *Pengantar Manajemen (3in1)*. Yogyakarta : Mediatara.
- Hasan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005), hlm. 849
- Hasibuan, M. 2018. *Manajemen Personalia dan Manajemen SumberDaya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 Tahun 2003 tentang *Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 2003. Jakarta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang *Sembilan Prinsip Kualitas Pelayanan Publik*
- Neng Kamarmi, S.M. 2015. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 2. ISSN: 2086-5031
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Tolok Ukur Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Dan Acuan Penilaian Kualitas Pelayanan*
- Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 20 Tahun 2018 tentang *Standar Operasional Prosedur Administrasi Perkantoran dan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*
- Puspitasari, N.L.P., & Bendesa, I.K.G. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Univeritas Udayana, 5(1), 89-114.

- Pelayananpublik-id.cdn.ampproject.org.pengertian-sarana-dan-prasarana-fungsi-hingga-contohnya. Diakses 12 Agustus 2021
- Rasyidin.2017.*Strategi Pelayanan Publik*.Jakarta:Bumi Aksara
- Robi cahyadi kurniawan. 2016 .*Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintahan daerah*.Lampung University, Bandarlampung, Indonesia. ISSN:1978-5186
- Rudi Rinaldi. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)*. Jurnal Ekonomi Vol.1 (1) 23-34
- Sedarmayanti.2017.*Perencanaan dan pengembangan SDM untuk meningkatkan kompetensi, kinerja dan produktivitas kerja*. PT Refika Aditama.Bandung.
- Sari, Dian.2019.*Analisis Pelayanan Publik “Kelas Perahu”Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.SAP(Susunan Artikel Pendidikan)*.Universitas Indraprasta PGRI.ISSN: 2527-967
- Sinambela, L.P., Dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed Methods)*. Penerbit Alfabet: Bandung.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal: 187
- _____.2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang *Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima , PT. Rajagrafindo Persada Jakarta-14240
- Wirawan.2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yusuf,Burhanuddin dan Al-Arif.Nuryanto. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Keuangan Syariah*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Zauhar, S. 2015. *Reformasi Administrasi*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta

L

A

M

P

I

R

A

N





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1933/05/C.4-II/VII/42/2021
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Makassar, 01 M

Kepada Yth.
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros
di-
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : **Ahyani Radhiyani**
Stambuk : 105721122617
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Penelitian : ***Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros***

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.


Dekan
Dr. H. Andi Jam'an., S.E., M.Si
NBM 651507

Tembusan :

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Ketua Jurusan
3. Mahasiswa Ybs.
4. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN MAROS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Asoka No. 1 Telp. (0411) 721000 Kabupaten Maros
Email: a2@maroskab.go.id Website: www.dpkp.maros.go.id

IZIN PENELITIAN

Nomor: 316/IX/IP/DPMPTSP/2021

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros Nomor: 319/IX/REK-IP/DPMPTSP/2021.

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada

Nama	AHYANI RADHIYANI
Nomor Pokok	165721122617
Tempat/Tgl Lahir	MAROS / 09 Juni 1999
Jenis Kelamin	Perempuan
Pekerjaan	MAHASISWA
Alamat	Jl. Poros Bantimurung Desa Pattene Desa Minasa Baji Kec. Bantimurung
Tempat Meneliti	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAROS

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan judul

"ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAROS"

Lamanya Penelitian : 10 September 2021 s/d 10 November 2021

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mematuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Maros, 07 September 2021

KEPALA DINAS,



ANDI ROSMAN, S. Sos, MM

Pangkat : Pembina Utama Muda

Nip : 19721108 199202 1 001

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMUH Makassar di Makassar
2. Arsip

- b. Apakah jumlah pegawai DPMPTSP Kab. Maros yang memberikan pelayanan sudah memadai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat?

7. Perilaku Pelayanan

- a. Bagaimana kedisiplinan yang anda lihat dari para pegawai DPMPTSP Kab. Maros?
- b. Bagaimana Respon Pegawai selaku pemberi pelayanan? Apakah ramah dan sopan?

8. Penanganan pengaduan, Saran, Dan Masukan

- a. Bagaimanakah respon pegawai DPMPTSP Kab. Maros dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan masyarakat?

9. Sarana Dan Prasarana

- a. Bagaimanakah kondisi kantor/lingkungan DPMPTSP Kab. Maros? Apakah sudah nyaman atau belum?



**Pedoman wawancara untuk masyarakat selaku penerima pelayanan di
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros**

1. Persyaratan
 - a. Jenis pengurusan apakah yang sedang bapak/ibu lakukan?
 - b. Apakah informasi persyaratan mudah didapatkan?
 - c. Apakah persyaratan dari pengajuan pengurusan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat?
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - a. Setahu anda, apakah DPMPTSP Kab. Maros memiliki standar yang jelas dalam pengurusan?
3. Waktu Penyelesaian
 - a. Apakah pegawai DPMPTSP Kab. Maros sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
 - b. Apakah waktu selesai pengurusan di DPMPTSP Kab. Maros sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh pemberi pelayanan?
4. Biaya/tarif
 - a. Apakah pegawai DPMPTSP Kab. Maros memberlakukan tariff dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan ?
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - a. Apakah hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Kab. Maros sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan?
6. Kompetensi Pelayanan
 - a. Bagaimanakah kemampuan pegawai DPMPTSP Kab. Maros dalam melakukan pelayanan?

7. Perilaku Pelaksana

- a. Bagaimanakah kedisiplinan yang anda lihat dari para pegawai DPMPTSP Kab. Maros saat melaksanakan pelayanan?
- b. Bagaimanakah respon pegawai dalam memberikan pelayanan?
- c. Bagaimana sikap pegawai yang memberikan pelayanan di DPMPTSP Kab. Maros? Apakah ramah dan sopan?

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- a. Apakah anda sudah pernah mengajukan pengaduan, saran atau masukan di DPMPTSP ini?

9. Sarana dan Prasarana

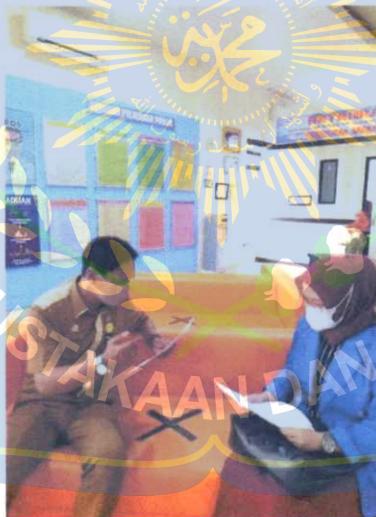
- a. Bagaimana kondisi kantor/lingkungan DPMPTSP Kab. Maros? Apakah anda sudah nyaman?
- b. Bagaimana fasilitas yang ada di kantor ini? Apakah sudah cukup atau harus di lakukan pembaharuan?



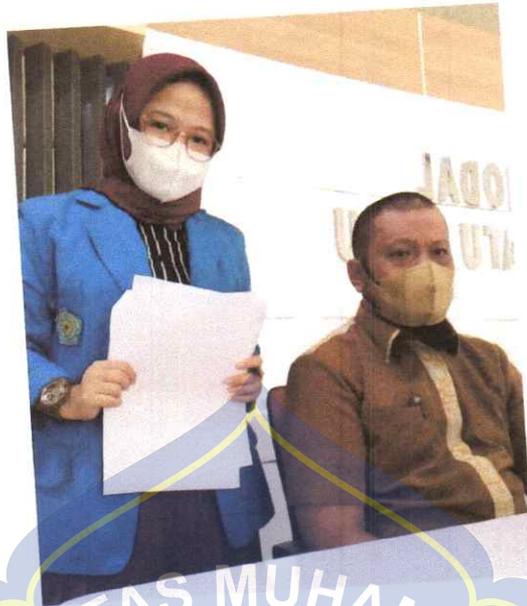
**Dokumentasi Hasil Wawancara Yang dilakukan pada pegawai di Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros**



**Wawancara dengan Kepala Subbag Umum Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros**



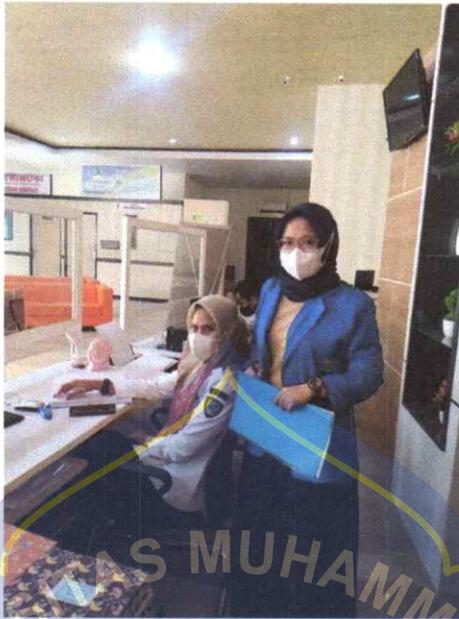
**Wawancara dengan pegawai yang memberikan pelayanan di bagian
pendaftaran di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Maros**



Wawancara dengan Pegawai selaku Seksi Pengaduan dan Pelaporan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros



Wawancara dengan Pegawai yang bertugas di bagian Pemberian Izin Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Tetpadu Satu Pintu Kab. Maros



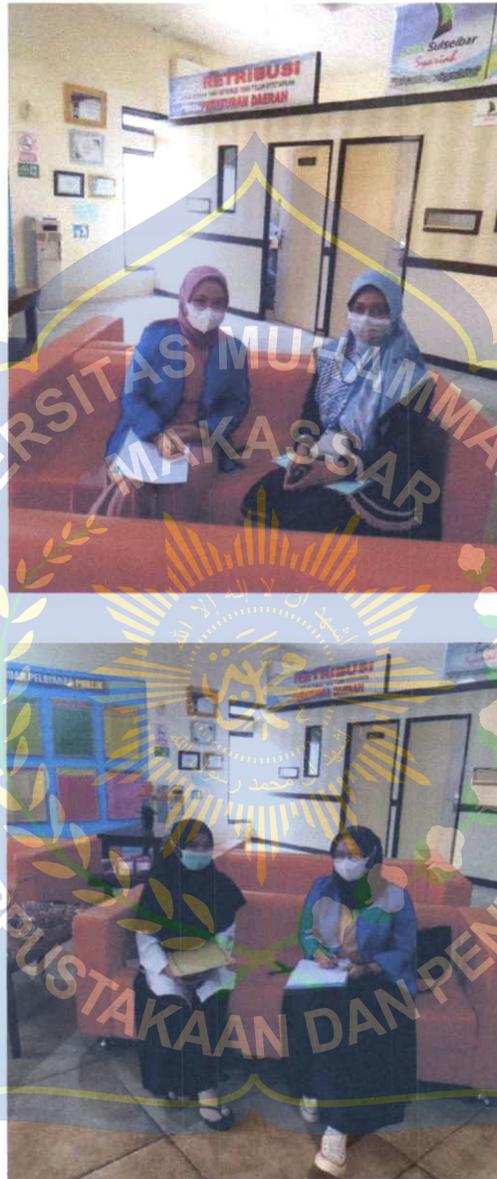
Wawancara dengan pegawai di bagian Permohonan Izin Dinas Penanaman

Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros

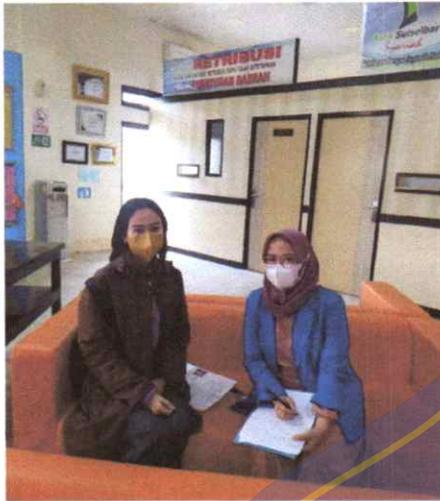


Dokumentasi hasil wawancara yang dilakukan pada masyarakat selaku penerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kab. Maros



Wawancara dengan masyarakat selaku penerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros



**Wawancara dengan Masyarakat selaku penerima pelayanan di Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros**

Alur Pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kab. Maros



9%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNAL SOURCES

3%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

EXTERNAL SOURCES

1

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

2%

2

Submitted to Universitas Lancang Kuning

2%

3

text id: 123dokcom

2%

4

Ilmi Kholim Cholilyah. "PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM SUTERA EMAS (Studi Pada Inovasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kepanjen, Kabupaten Malang)", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

2%

5

eprints.ums.ac.id

turnitin



Nama Instruktur: *Mah Fakhri*

2

ude quotes

On

Exclude matches

DOI: 10.24127/26171711.2023.11.1

11

9

3

9

1

repository.unpas.ac.id

3

2

Submitted to Universitas Xipeng

2

3

www.researchgate.net

2

4

ORCID

2

5

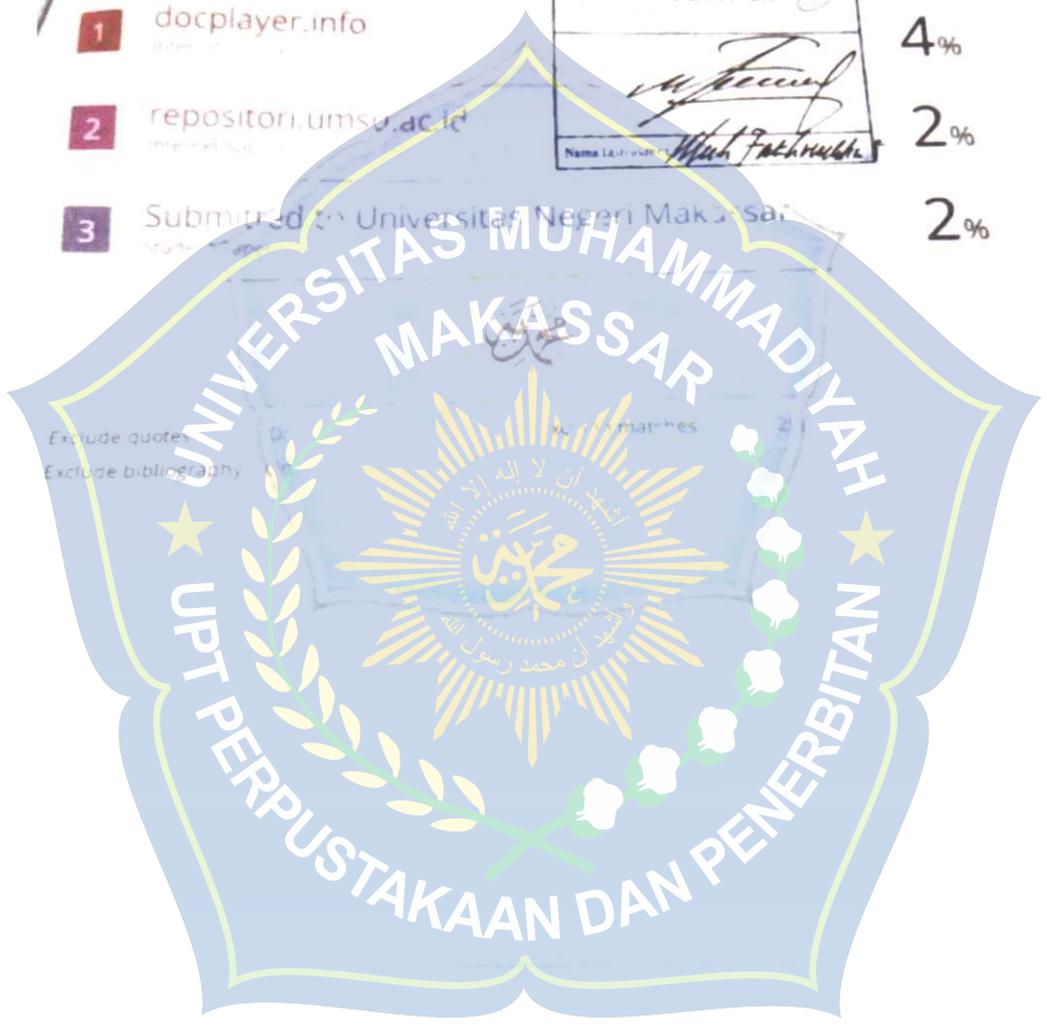
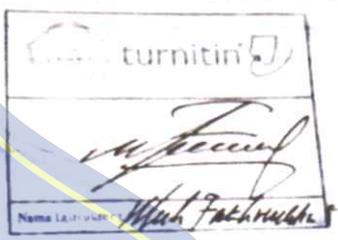
Submitted to Universitas Marung

2



7% SIMILARITY INDEX
8% INTERNET SOURCES
4% PUBLICATIONS
6% STUDENT PAPERS

1	docplayer.info	4%
2	repositori.umsu.ac.id	2%
3	Submitted to Universitas Negeri Makassar	2%



Exclude quotes
Exclude bibliography

PLAGIARISM REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unhas.ac.id Information Science	3%
2	repositori.usu.ac.id Information Science	3%
3	repositori.uin-suka.ac.id Information Science	2%

turnitin



Signature: *Muhammad Fadhil*

Name: Muhammad Fadhil



Exclude quotes
Exclude bibliography

ANI RADHIYANI 105721122617 BAB V

QUALITY REPORT

5%	5%	5%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

 eprints.walisongo.ac.id
Internet Source

turnitin



Nama Instruktur: *M. H. Fachrudin*

5%

Exclude quotes
Exclude bibliography

Exclude matches



BIOGRAFI PENULIS SKRIPSI



Ahyani Radhiyani adalah Nama Penulis Skripsi ini yang biasa disapa Rada. Lahir di Sulawesi Selatan tepatnya Maros, 09 Juni 1999. Anak ketiga dari 4 bersaudara dan merupakan bukti cinta dari pasangan H. Bahtiar, S.E dan Almarhumah Hj. Mispa. Adapun jenjang pendidikan peneliti yaitu di mulai dari TK Dharma Wanita Alatengae (Lulus tahun 2005), SD No.22 Inpres Alatengae (Lulus tahun 2011), SMP Negeri 1 Bantimurung (Lulus tahun 2014), hingga SMK Negeri 2 Maros (Lulus tahun 2017).

Pada tahun 2017, akhirnya peneliti melanjutkan pendidikan Strata 1 di Universitas Muhammadiyah Makassar dan resmi menjadi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Bidang Konsentrasi Sumber Daya Manusia.

Dengan Ketekunan dan rasa semangat tiada henti akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik yang berjudul **"Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros"**

Akhir kata dari penulis, semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah referensi kepada pihak yang membutuhkannya.

Terimakasih.