

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS**  
**PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU KABUPATEN ENREKANG**



**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**2025**

## **SKRIPSI**

### **KUALITAS PELAYANAN PERIZINANA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar

Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SRI WAHYUNI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611118021

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



## HALAMAN PENERIMAAN TIM



### HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Pengaji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0456/FSP/A.4-II/VII/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, tanggal 29 Juli Tahun 2025



### Tim Pengaji

1. Dr. Hj. Fatmawati, M. Si
2. Dr. Syukri, S.Sos., M.Si
3. Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si

( *Fatin* )  
( *Syukri* )  
( *Nur* )

## **HALAMAN PERNYATAAN**

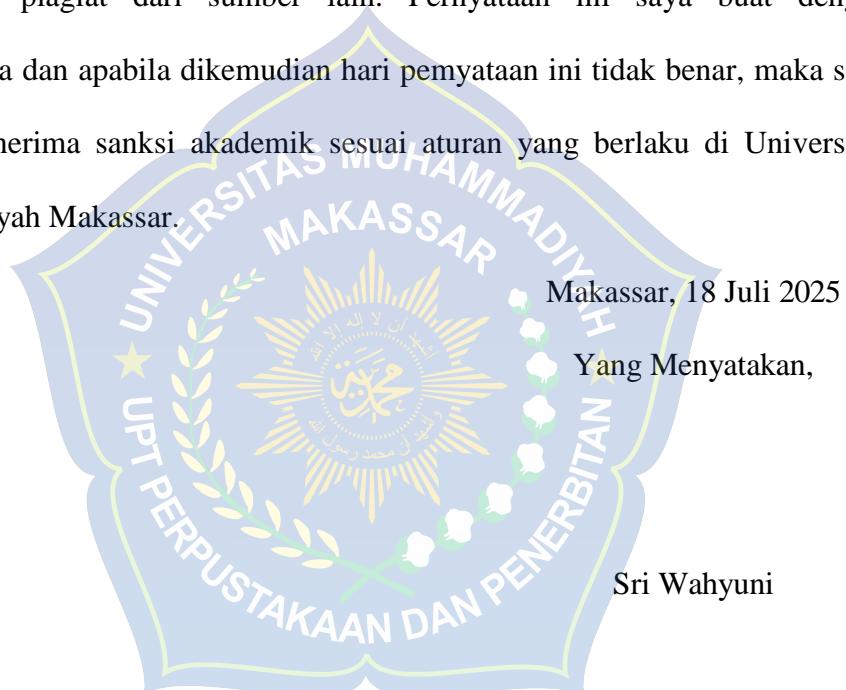
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sri Wahyuni

Nomor Induk Mahasiswa 105611118021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pemyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.



## **ABSTRAK**

**Sri Wahyuni, Amir Muhiddin, Iswadi Amiruddin, 2025. Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.**

Penelitian ini membahas kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan berdasarkan indikator efektivitas, kesederhanaan, keterbukaan, dan responsivitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam dilapangan, oleh karena itu teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa observasi, wawancara mendalam dengan informan kompeten, serta dokumentasi yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang telah mengalami perbaikan melalui sistem layanan digital seperti OSS, SIMBG dan SICANTIK serta penempatan petugas di kecamatan untuk mendekatkan akses layanan kepada masyarakat, namun masih menghadapi kendala seperti keterlambatan pelayanan dan kurangnya informasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan *online*. Kesimpulan dari penelitian ini, adalah meskipun pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Enrekang telah menunjukkan kemajuan, tetapi masih diperlukan peningkatan dalam hal efektivitas dan keterbukaan informasi untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Perizinan.

## ABSTRAK

**Sri Wahyuni, Amir Muhiddin, Iswadi Amiruddin, 2025. *Quality of Licensing Services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Enrekang Regency.***

This study discusses the quality of licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Enrekang Regency. The purpose of this research is to analyze the quality of licensing services based on the indicators of effectiveness, simplicity, transparency, and responsiveness.

This research uses a qualitative descriptive approach aimed at gaining an in-depth understanding in the field. Therefore, the data collection techniques used in this study include observation, in-depth interviews with competent informants, and relevant documentation.

The results show that the licensing services at the DPMPTSP of Enrekang Regency have improved through the implementation of digital service systems such as OSS, SIMBG, and SICANTIK, as well as the placement of officers in sub-districts to bring services closer to the community. However, several obstacles remain, including delays in service delivery, lack of information, and the community's limited understanding of online services. The conclusion of this study is that although the licensing services at DPMPTSP Enrekang Regency have shown progress, further improvements are still needed, especially in terms of service effectiveness and information transparency, in order to achieve better public service delivery that meets community expectations.

**Keywords:** Public Service, Quality of Service, Licensing.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”** yang merupakan salah satu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Muhammadiyah Makassar.

Kedua orang tua penulis Alm. Tasman dan Suhada atas doa, nasihat, dukungan, serta kasih sayangnya yang tidak henti kepada penulis, tidak hanya berperan sebagai orangtua, namun juga berperan sebagai kawan yang selalu mendengar keluh kesah penulis dengan memberikan motivasi serta menghibur penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari berbagai pihak sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Abd. Rakhim Nanda, M.T., IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Andi Luhur Prianto, S. IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ibu Nurbiah Tahir, S. Sos, M. Ap selaku sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Dr. Amir Muhiddin, M. Si selaku pembimbing I dan Bapak Iswadi Amiruddin, S.Sos., M.Ap selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama dibangku kuliah.
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada saudara tercinta, Musniaty, S.T dan Al Ansyar atas doa serta memberikan dukungan kepada penulis.
7. Seluruh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang telah membantu penulis memberikan informasi beserta data terkait penelitian ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis

Sri Wahyuni

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Teori dan Konsep.....	12
C. Kerangka Pikir .....	20
D. Fokus Penelitian.....	21
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	23
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	23
C. Informan .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Teknik Pengabsahan Data.....	25
F. Teknik Analisi Data .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN.....</b>	<b>29</b>
A. Deskripsi Lokasi Peneltian .....	29
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang .....	31

C. Hasil Penelitian .....	45
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1Informan Penelitian.....	24
Tabel 4. 1Rincian 12 kecamatan di Kabupaten Enrekang .....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1Kerangka Pikir .....	21
Gambar 4. 1Struktur Organisasi .....	33
Gambar 4. 2Jenis Pelayanan dan Prosedur Pelayanan .....	33
Gambar 4. 3 Pelatihan TOT OSS dan BIMTEK SIMBG .....	46
Gambar 4. 5 Mekanisme Pengaduan.....	59



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut kamus besar bahasa indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Salah satu indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah tercapainya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (*public service*). Pelayanan publik pada dasarnya adalah hak yang harus dipenuhi dan dijamin keberlangsungannya oleh negara. Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan ini sangat diperlukan diberbagai aspek kehidupan. Kegiatan pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara Indonesia.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Anshari, 2023).

Pelayanan publik merupakan kebutuhan yang sifatnya mendasar bagi semua kalangan masyarakat oleh karena itu Aparatur Sipil Negara (ASN) harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada publik mengingat kebutuhan mereka yang sangat kompleks antara satu dengan yang lainnya. Pelayanan di bidang pemerintahan sangat besar perannya, terutama karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Hendrawan et al., 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 4 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada sejumlah asas tertentu seperti, kepentingan umum, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan

perlakuan khusus terhadap kelompok rentan, kecepatan waktu dan ketepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Amanat dalam undang-undang ini secara tegas menyatakan bahwa semua penyelenggara layanan harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Halawa, 2019). Pemerintah sebagai agen utama dalam penyelenggaraan publik mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Karena pada prinsipnya sebagaimana yang dituangkan oleh keputusan Menteri pendayagunaan aparatur sipil negara No. 63 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan, serta mampu melaksanakannya.

Menurut Sinambela dalam (Erlanti, 2019), pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh pihak penyelenggara negara. Konsep ini dapat diartikan sebagai proses memberikan layanan kepada individu atau kelompok masyarakat yang memerlukan sesuatu dari sesuatu organisasi tertentu, dengan mengacu pada aturan dan prosedur yang telah ditentukan. Organisasi yang bertanggung jawab wajib melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Pelayanan publik adalah proses menyediakan layanan kepada warga negara secara profesional dan berkualitas, mencakup jasa, barang, atau

administrasi, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tinggi berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, karena masyarakat langsung menilai kualitas kinerja layanan tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat ini menjadi indikator utama untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan pemerintahan (Lestari et al., 2023).

Menurut Sinambela dalam (Muliani et al., 2023), tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan ini dapat tercapai dengan memberikan pelayanan berkualitas atau pelayanan prima, yang dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, transparansi, yang berarti pelayanan terbuka, mudah diakses oleh siapa saja yang membutuhkan, serta jelas dan mudah dipahami. Kedua, akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ketiga, kondisional, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan baik dari pemberi maupun penerima layanan, sambil tetap mengutamakan prinsip efisiensi dan efektivitas. Keempat, partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong partisipasi masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka. Kelima, kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membedakan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainnya. Terakhir, keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang memperhatikan keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi dasar penting untuk meningkatkan pemberian layanan yang optimal kepada masyarakat.

Secara umum, hal ini dapat menciptakan nilai kepercayaan dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin proses pelayanan publik berjalan dengan baik, sehingga individu dapat menerima layanan bermutu tinggi. Dengan demikian, masyarakat merasa nyaman dalam menjalani proses pengurusan administrasi (Achmad et al., 2022). Menurut Dwiyanto, kualitas pelayanan publik merujuk pada kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang dapat memenuhi kepuasan para pengguna, baik melalui pelayanan yang bersifat teknis maupun administratif (Along, 2020).

Pelayanan pemerintah menjadi isu yang sangat penting. Di satu sisi, masyarakat semakin membutuhkan layanan yang berkualitas tinggi, namun di sisi lain, praktik penyediaan layanan belum mengalami perubahan yang signifikan. Masyarakat terus menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun harapan tersebut sering tidak terpenuhi karena pelayanan yang ada saat ini masih cenderung rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan pemerintah harus memprioritaskan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini dapat terpenuhi jika pelayanan publik mampu mencapai enam dari sepuluh indikator pelayanan berkualitas menurut Gasperz, yaitu kepastian waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan dalam mengakses layanan. Ketika indikator-indikator tersebut terpenuhi, kebutuhan masyarakat dapat dianggap telah terakomodasi, sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Naldi et al., 2023).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan publik serta upaya dalam mencapai *good governance* atau pemerintahan yang baik. Pemerintah terus berupaya untuk menyederhanakan proses perizinan bagi pelaku usaha di Indonesia. Salah satu langkahnya adalah dengan menerapkan sistem PTSP, yang menyatukan layanan perizinan dan non-perizinan dalam satu pintu. PTSP bukanlah hal baru dalam manajemen birokrasi, melainkan upaya pemerintah daerah mendekatkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utama PTSP adalah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, kepastian, dan keterjangkauan (Raihan, 2022).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu adalah suatu proses yang menggabungkan pengelolaan perizinan dan non perizinan yang wewenangnya didelegasikan atau dilimpahkan dari lembaga atau instansi yang berwenang. Proses ini dimulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen, yang semuanya dilaksanakan di satu tempat. Salah satu keluhan yang sering mencul dari masyarakat terkait dengan aparatur pemerintah adalah prosedur yang rumit dan berbelit-belit, yang disebabkan oleh birokrasi yang kaku dan terkadang tidak fleksibel. Selain itu, terdapat perilaku dari beberapa oknum aparatur yang kurang komunikatif, tidak ramah, atau tidak responsif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini seringkali menimbulkan rasa frustasi dan ketidakpuasan, yang berujung pada buruknya citra aparatur pemerintah dimata masyarakat (Assegaf et al., 2019).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal perizinan usaha dan pengelolaan investasi. Fungsi ini sangat mendasar karena tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berpengaruh terhadap daya tarik investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang selalu berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, khususnya dalam pelayanan perizinan yang merupakan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Kualitas pelayanan publik yang berikan oleh DPMPTSP Kabupaten Enrekang menjadi perhatian utama, mengingat meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Meskipun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, namun masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait dengan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi awal, ditekukkan bahwa masih terdapat kekurangan informasi mengenai persyaratan perizinan, serta pegawai yang datang terlambat tidak sesuai dengan jam operasional yang ada.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas**

## **Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

### **D. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan perizinan khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Diharapkan hasil dari penelitian ini dijadikan sebagai bahan acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pemerintah Kabupaten Enrekang agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan agar kualitas pelayanan perizinan lebih baik kedepan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk mengatasi anggapan persamaan dengan penelitian ini, maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. (Sondakh et al., 2020) dalam bentuk jurnal dengan judul “Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Manado”, menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal waktu pelayanan, meskipun biaya pelayanan tidak optimal, terutama dalam hal waktu pelayanan, meskipun biaya pelayanan tidak menjadi masalah bagi masyarakat. Responsitas pegawai terhadap keluhan masyarakat sudah cukup baik, namun masih perlu adanya peningkatan dalam afektivitas kinerja. Dalam proses penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), terdapat beberapa faktor penghambat yang berasal dari faktor internal maupun eksternal.
2. (Bilyastuti, 2019) dalam bentuk jurnal dengan judul “Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)” menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis *online* melalui SIJITU belum berjalan belum maksimal. Hal ini terlihat dari masih minimnya masyarakat yang memanfaatkan layanan perizinan SIJITU. Beberapa kendala yang dihadapi meliputi kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi SIJITU, Keterbatasan akses jaringan internet (khususnya di beberapa wilayah Kabupaten Ponorogo, terutama daerah terpencil yang masih mengalami kesulitan jaringan), serta kurangnya sumber daya manusia di DPMPTSP yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang teknis pendukung lainnya.

3. (Anjani et al., 2020) dalam bentuk jurnal dengan judul “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokowari Provinsi Papua Barat” menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah efektif dalam mengkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Manokowari. Hal ini terlihat dari tercapainya lima dimensi efektivitas, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi, dan perkembangan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Kendala yang masih di hadapi adalah terbatasnya sarana dan prasarana yang dapat mendukung lebih lanjut proses pelayanan publik di PTSP.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu waktu penelitian, lokasi penelitiannya, yang mana penelitian ini

dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, dan berfokus pada kualitas layanan perizinan, serta indikator teori yang digunakan. Erlangga Y. Sondakh et al berfokus pada kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di kota Manado, dengan menggunakan teori yang menunjukkan pelayanannya belum optimal, terutama dalam waktu pelayanan. Mai Bilyastuti menyoroti pada implementasi layanan berbasis *online* melalui SIJITU di Ponorogo. Penelitian Tatut Anjani et al berfokus pada efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Manokwari, dan menemukan kendala pada sarana dan prasarana.

## B. Teori dan Konsep

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Teori dan Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang berlangsung dalam interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberi solusi atau keputusan bagi pelanggan. Menurut kamus besar bahasa indonesia, pelayanan diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sementara itu, melayani berarti membantu menyediakan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh seseorang (Rachman, 2021).

Pelayanan publik merupakan wadah dimana berbagai elemen pemerintahan yang transparan dan tata kelola yang baik dapat terwujud dengan mudah. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan

publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut; “Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik (Ramdhana et al., 2020).

Lewis dan Gilman menyatakan, pelayanan publik merupakan suatu bentuk kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tingkat akuntabilitas dalam pelayanan yang diberikan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pertanggung jawaban dalam aspek layanan merupakan bagian penting untuk menjaga kepercayaan publik dan mewujudkan pemerintahan yang baik. Menurut Mahmudi, pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan (Sellang et al., 2022).

Pelayanan publik merujuk merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, yang meliputi penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Tanggungjawab penyelenggara pelayanan publik ini menjadi kewajiban negara dan harus dilaksanakan

sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Nurcahyanto, 2022).

Pelayanan publik adalah hak masyarakat yang dalam pelaksanaanya mengandung prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, termasuk kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan (Putra, 2019). Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang maupun jasa publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik tingkat pusat, daerah, maupun lingkungan BUMN atau BUMD. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundangan-undangan (Erlianti, 2019).

Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah proses menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, dengan mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditentukan. Menurut Sinambela et al., pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani sekelompok individu dalam suatu komunitas atau kesatuan, yang memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berwujud dalam bentuk produk fisik (Wijaya et al., 2019).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah atau

penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, atau layanan administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaanya, pelayanan harus mengikuti prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses, kepastian waktu, dan keramahan. Tanggung jawab penyelenggara adalah memenuhi harapan masyarakat dan menjaga kepercayaan publik sehingga terciptanya pemerintahan yang baik.

Menurut Leemans (Prasojdo, 2023), pelayanan publik yang bersifat ideal artinya adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), ciri-ciri tersebut antara lain:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaiannya apa yang menjadi tujuan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Keterbukaan, menyediakan informasi tentang prosedur, persyaratan, pejabat yang bertanggungjawab memberi layanan, waktu penyelesaian, tarif, serta informasi penting lainnya agar mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, baik yang diminta maupun tidak.

- d. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah serta kebutuhan masyarakat yang dilayani.

#### a. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan untuk mencapai kepuasan bagi para pengguna jasa. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik secara pasti memerlukan asas pelayanan. Dengan kata lain, instansi yang menyediakan pelayanan publik harus memberhatikan asas-asas tersebut dalam melaksanakan pelayanan.

Menurut keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima

pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

### b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesedrhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan; a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung

lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkit, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

## 2. Teori dan Konsep Kualitas Pelayanan Publik

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kolter, kualitas merupakan keseluruhan karakteristik atau sifat dari suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang telah dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas merujuk pada sejauh mana baik buruknya suatu produk atau layanan, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuaan masyarakat sebagai penerima atau pengguna produk atau layanan tersebut (Tiaji, 2019).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara kenyataan yang diterima dan harapan konsumen. Jika kenyataan yang

diterima melebihi harapan, maka layanan tersebut dianggap bermutu atau berkualitas, sementara jika kenyataan kurang dari harapan, maka layanan dianggap tidak bermutu dan berkualitas. Menurut Adam, kualitas pelayanan publik adalah penyampaian layanan yang sangat baik dan unggul yang sesuai dengan harapan pelanggan, dengan memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, karena pelanggan akan menilai berdasarkan apa yang mereka terima (Amba et al., 2023).

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik adalah kondisi yang terus berkembang, yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, dimana penilaian terhadap kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut berlangsung (Hardiyansyah, 2018). Menurut Ibrahim & Thawil kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut (Hendrawan et al., 2020).

### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan publik**

Untuk memastikan pelayanan memiliki kualitas dan dapat memberikan kepuasaan kepada pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan

pegawai, dan sarana komunikasi.

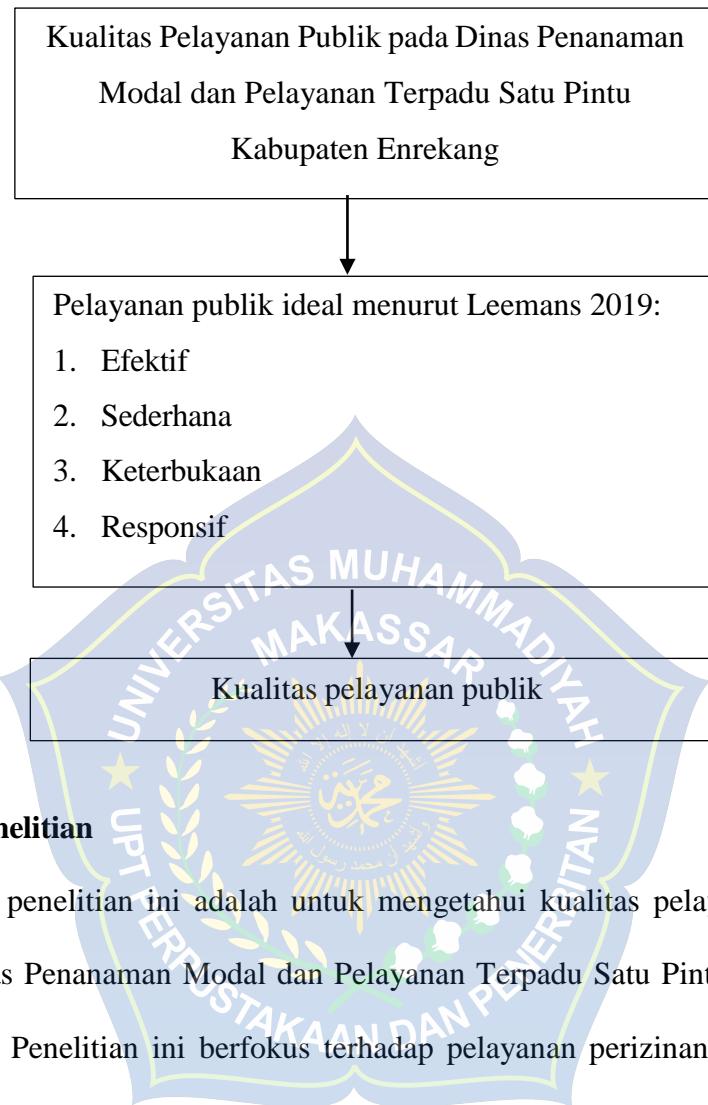
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki paras staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu bentuk pemikiran yang diambil dari suatu teori dengan relevan dengan topik penelitian, dan dirancang untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang tercantum dalam rumusan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini teori yang digunakan yaitu pelayanan publik ideal menurut Leemans sebagai dasar kerangka pikir. Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang akan di analisis berdasarkan indikator Efektif, Sederhana, Keterbukaan, dan Responsif. Untuk penjelasannya dapat dilihat pada bagan berikut:

**Gambar 2.1Kerangka Pikir**



#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Penelitian ini berfokus terhadap pelayanan perizinan, diantaranya efektif, sederhana, keterbukaan dan responsif.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus yaitu:

1. Efektif. untuk mengetahui kemampuan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Sederhana, untuk mengetahui pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dalam

menerapkan prinsip kesederhanaan, baik dari aspek kemudahan alur, kejelasan informasi, kecepatan penyelesaian, hingga peran petugas dalam memberikan panduan yang mudah dipahami.

3. Keterbukaan, untuk mengetahui sejauh mana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang menyediakan informasi terkait prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan perizinan, kejelasan unit kerja atau pejabat penanggung jawab, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif layanan, serta informasi lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan perizinan.
4. Responsif, responsivitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, ditunjukkan melalui daya tanggap dan cepat menaggapi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilaksanakan pada Maret-April 2025. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang Sulawesi Selatan, Jl. Jendral Sudirman, Kantor Gadis II Pemkab Enrekang, Pinang, Leoran, Kec. Enrekang, Kabupaten Enrekang, sehingga peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang tepat serta sesuai kenyataan dari berbagai pihak yang terkait.

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

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono 2010 dalam (Heriyanto, 2022), penelitian kualitatif adalah jenis metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan suatu topik berdasarkan data dan informasi yang relevan dengan penelitian. Metode ini sering disebut sebagai penelitian kepustakaan (*library research*), yang melibatkan pengumpulan data melalui berbagai dokumen, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik yang terkait dengan pembahasan penelitian. Peneliti berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang.

##### **2. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan

pendekatan kualitatif, tipe penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai objek yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

### C. Informan

Informan yang digunakan adalah informan yang memiliki pemahaman yang berkaitan langsung yang diteliti guna memberikan data dan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu

**Tabel 3. 1 Informan Penelitian**

No	Nama	Inisial	Jabatan
1	Dr. Ir Chaidar Bulu, S.T., M. T	CB	Kepala Dinas
2	Ismayarmi, S. E	IY	Kasubag Umum & Kepegawaian
3	Hartini, S.T	HT	Pelaksana Analisis Dokumen Perizinan
4	Nur Rahman Arif, S.Pd	NRA	Staf Pelaksana Pelayanan Perizinan
5	Sukmawati	SW	Masyarakat
6	Mardiah	MD	Masyarakat

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan penelitian yang merujuk pada metode atau cara yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam sebuah studi atau riset. Pemilihan teknik ini sangatlah penting karena dapat mempengaruhi validitas dan reabilitas hasil penilitian. Teknik tersebut harus disesuaikan dengan tujuan penelitian, jenis data yang diperlukan, sumber daya yang tersedia, serta aspek etis. Kombinasi beberapa

teknik sering digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terkait isu penelitian (Iba & Wardhana, 2023). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah data yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh pemahaman yang akurat mengenai kondisi sebenarnya dari variabel yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti. Tujuan utamanya adalah menggali fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Dalam wawancara peneliti mengajukan pertanyaan dan mendengarkan jawaban dari responden.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengakses dokumen dan mendokumentasikan kegiatan apa yang sedang berlangsung secara relawan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Enrekang.

#### **E. Teknik Pengabsahan Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke

dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013).

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan model Interaktif Milles dan Huberman yang terdiri dari tiga proses yaitu:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu, cara memilih, memusatkan perhatian, dan menyederhanakan informasi dari berbagai sumber data, seperti catatan lapangan dokumen, atau arsip, melibatkan langkah-langkah untuk memperjelas, merangkum, menghilangkan informasi yang tidak relevan, menentukan fokus utama, dan menyusun, menghilangkan informasi yang tidak relevan, menentukan fokus utama, dan menyusun data secara sistematis agar dapat menarik kesimpulan yang jelas.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu, proses menyusun dan menyampaikan data dengan cara yang jelas dan tersuktur agar lebih mudah dipahami. Penyajian ini dapat dilakukan dalam bentuk matriks, gambar, skema, tabel dan seterusnya.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu, menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan serta informasi yang diberikan oleh berbagai narasumber. Data tersebut kemudian diverifikasi, disimpulkan untuk memastikan keakuratannya serta kesesuaianya dengan fakta yang terjadi

di lapangan.

## F. Teknik Analisi Data

Salah satu cara yang gunakan dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Triangulasi adalah pengujian kredibilitas informasi yang diperoleh peneliti dengan membandingkan dari berbagai sumber, cara dan waktu sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya bias (Fiantika et al., 2022). Triangulasi terdapat tiga macam yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara atau dari wawancara tersebut melalui wawancara dengan sumber yang berbeda atau melibatkan setidaknya tiga informan atau lebih.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk memastikan kredibilitas informasi dengan memverifikasi data sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya, informasi yang diperoleh melalui wawancara dapat diuji keakuratanya dengan menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Jika hasilnya konsisten, maka informasi tersebut dianggap kredibel. Namun, jika terdapat perbedaan, peneliti perlu melakukan penelusuran lebih lanjut, seperti berdiskusi dengan sumber informasi atau sumber lain untuk mengklarifikasi mana yang benar. Perbedaan informasi bisa saja semuanya valid, karena setiap sumber memiliki sudut pandang yang berbeda.

### 3. Triangulasi Waktu

Informasi dapat mengalami perubahan karena kondisi informan yang berbeda akibat faktor waktu. Sebagai contoh, informan yang diwawancara pada pagi hari, saat kondisi masih segar dan belum banyak menghadapi masalah, mungkin akan memberikan informasi yang berbeda dibandingkan saat diwawancara pada sore hari. Umumnya, informasi yang lebih kredibel cenderung diperoleh pada pagi hari. Untuk memastikan kredibilitas informasi, diperlukan verifikasi melalui wawancara, observasi, atau metode lainnya yang dilakukan dalam berbagai waktu atau situasi. Jika ditemukan perbedaan informasi, maka perlu dilakukan penggalian data secara berulang hingga ditemukan kepastian. Salah satu pendekatan dalam triangulasi waktu adalah dengan membandingkan hasil penelitian dari tim lain yang bertugas mengumpulkan informasi

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHSAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Peneltian**

##### **1. Kondisi Geografis Kabupaten Enrekang**

Kabupaten Enrekang terletak antara  $3^{\circ} 14'36''$ -  $3^{\circ}50'00''$  Lintang Selatan dan  $199^{\circ} 40'53''$  -  $120^{\circ} 6'33''$  Bujur Timur. Jarak ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan (Makassar) ke kota Enrekang dengan jalan darat sepanjang 235 Km. Batas-batas wilayah Kabupaten Enrekang:

Sebelah Utara	: Kabupaten Tana Toraja
Sebelah Timur	: Kabupaten Luwu
Sebelah Selatan	: Kabupaten Sidrap
Sebelah Barat	: Kabupaten Pinrang

Kabupaten Enrekang berada di daerah pegunungan, terdiri dari gunung-gunung dan bukit-bukit sambung menyambung sekitar 85% dari seluruh luas Kabupaten Enrekang yang luasnya  $1.786,01 \text{ Km}^2$  atau 2,83% dari luas Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Enrekang terbagi menjadi 12 kecamatan dan secara keseluruhan terbagi lagi dalam satuan wilayah yang lebih kecil yaitu terdiri dari 129 wilayah desa/kelurahan.

**Tabel 4. 1 Rincian 12 kecamatan di Kabupaten Enrekang**

No	Kecamatan	Luas Area ( $\text{Km}^2$ )
1	Maiwa	$392, 87 \text{ Km}^2$
2	Bungin	$236.84 \text{ Km}^2$
3	Enrekang	$291.19 \text{ Km}^2$
4	Cendana	$91. 01 \text{ Km}^2$
5	Baraka	$159.15 \text{ Km}^2$

6	Buntu Batu	126.65 Km <sup>2</sup>
7	Anggeraja	125. 34 Km <sup>2</sup>
8	Malua	40.36 Km <sup>2</sup>
9	Alla	34.66 Km <sup>2</sup>
10	Curio	178.51 Km <sup>2</sup>
11	Masalle	68.35 Km <sup>2</sup>
12	Baroko	41.08 Km <sup>2</sup>

### 1. Visi Misi Kabupaten Enrekang

Visi: “Terwujudnya Enrekang Maju, Aman dan Sejahtera (EMAS)  
yang berkelanjutan”

Misi:

- a. Meningkatkan ketersediaan dan kualitas infrastruktur pelayanan publik
- b. Meningkatkan kualitas SDM yang berdaya saing, penguasaan teknologi, bermoral dan beriman dan bertaqwa
- c. Mengoptimalkan (mewujudkan) tata kelola pemerintahan yang baik dan disertai dengan jaminan rasa aman dalam berbagai aktivitas kehidupan masyarakat tanpa diskriminasi
- d. Meningkatkan skala usaha ekonomi kerakyatan dan pendapatan masyarakat berbasis dan agroindustri
- e. Meningkatkan perekonomian daerah melalui pengelolaan sumber daya alam secara optimal dan berwawasan lingkungan.

## **B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu**

### **Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

#### **1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang terletak di Jl. Jendral Sudirman, Kantor Gadis II Pemkab. Enrekang, Pinang, Leoran, Kec. Enrekang. Sesuai dengan Intruksi Presiden Nomor 01 Tahun 1995 tentang perbaikan pelayanan dalam rangka meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan terpadu di daerah, maka Kabupaten Enrekang menjadikan terobosan dasar kebijakan di atas untuk mengintegrasikan terciptanya keseragaman pola penyelenggaraan pelayanan izin yang lebih efisien, sehingga pada tahun 2008 efektif terbentuknya KPTSP (Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Enrekang sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah Kabupaten Enrekang. KTPSP Kabupaten Enrekang beroperasi pada akhir tahun 2009 dengan menempati kantor Pariwisata yang masih sangat sederhana sehingga sarana pelayanan dengan dilengkapi sarana pendukung telepon/faximili 0420-21079, *computer*, dan *mobile* yang terletak di jalan Pancaitan Abungawalie No.11 Enrekang ±300 m dari Kantor Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Enrekang.

Adapun visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

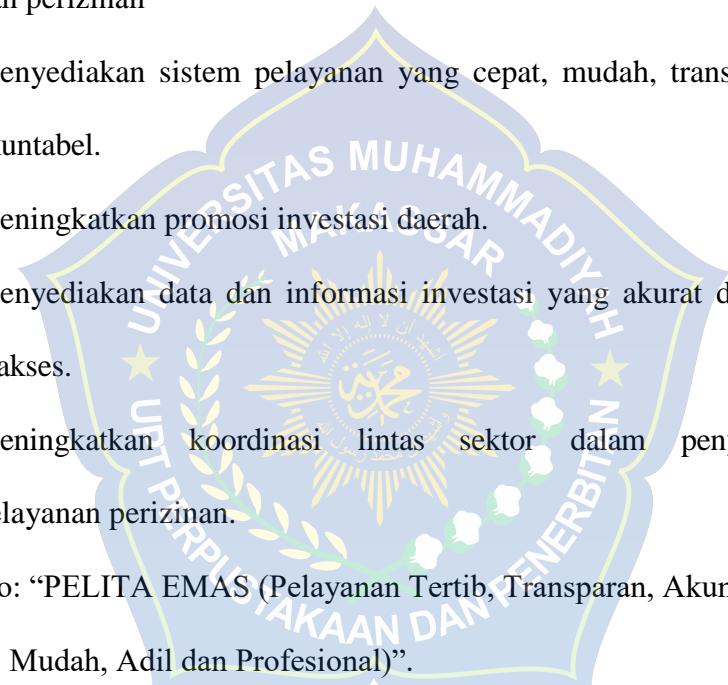
Satu Pintu Kabupaten Enrekang yaitu:

Visi: “Terwujudnya pelayanan prima dalam penanaman modal dan perizinan secara terpadu untuk mendukung pertumbuhan ekonomi daerah yang berkelanjutan”.

Misi:

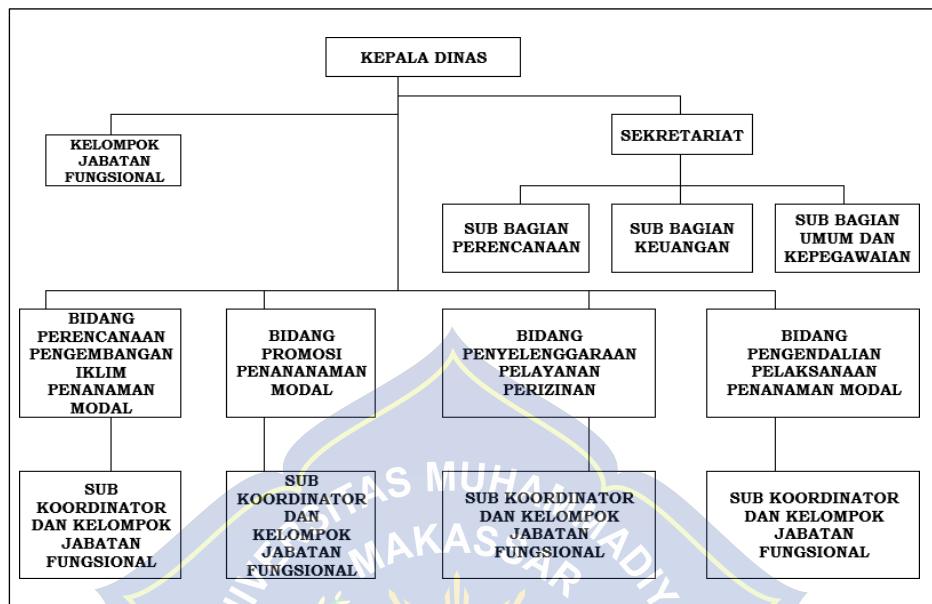
1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penanaman modal dan perizinan
2. Menyediakan sistem pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.
3. Meningkatkan promosi investasi daerah.
4. Menyediakan data dan informasi investasi yang akurat dan mudah diakses.
5. Meningkatkan koordinasi lintas sektor dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Motto: “PELITA EMAS (Pelayanan Tertib, Transparan, Akuntabel, Cepat Mudah, Adil dan Profesional)”.



## 2. Struktur Organisasi

**Gambar 4. 1Struktur Organisasi**



Sumber: Kantor DPMPTSP Kab. Enrekang

## 3. Jenis Layanan Perizinan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

**Gambar 4. 2 Jenis Pelayanan dan Prosedur Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan Perizinan	Prosedur Pelayanan
1	OSS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrasi User OSS Pelaku usaha mendaftarkan diri melalui situs <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> untuk mendapatkan akun pengguna. Setelah akun aktif, pelaku usaha dapat mulai mengakses layanan perizinan.</li> <li>2. Registrasi Legalitas Pelaku usaha mengisi data dasar perusahaan, seperti nama usaha, bentuk badan hukum, alamat, NPWP, dan dokumen legal lainnya. Ini adalah tahap verifikasi legalitas usaha.</li> </ol>

		<p>3. Proses Penerbitan NIB (Nomor Induk Berusaha) Setelah data legalitas dinyatakan lengkap dan benar, sistem akan menerbitkan NIB sebagai identitas usaha yang berlaku secara nasional. NIB juga berlaku sebagai TDP dan API (jika diperlukan).</p> <p>4. Perizinan Berusaha Berdasarkan Risiko</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Risiko rendah: hanya membutuhkan NIB.</li> <li>b. Risiko menengah: memerlukan pernyataan pemenuhan komitmen.</li> <li>c. Risiko tinggi: wajib melalui proses evaluasi dokumen dan izin teknis sebelum izin diterbitkan.</li> </ul> <p>5. Perizinan Komersial dan Operasional</p> <p>Setelah izin dasar (NIB dan izin usaha) diperoleh, pelaku usaha wajib memenuhi persyaratan komersial atau operasional (misalnya sertifikasi teknis, izin lingkungan, dan standar usaha) sebelum menjalankan operasional usaha.</p> <p>6. Pengajuan Fasilitas</p> <p>Usaha yang sudah berjalan dapat mengajukan insentif atau fasilitas seperti keringanan pajak, bea masuk, dan kemudahan impor. Semua pengajuan dilakukan secara digital melalui OSS.</p> <p>7. Pencabutan Izin</p> <p>Izin usaha dapat dicabut jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban, melakukan pelanggaran hukum, atau jika ada permintaan pencabutan oleh pelaku usaha sendiri</p>
2	SIMBG	<p>1. Upload Dokumen</p> <p>Pemohon mengunggah dokumen persyaratan teknis dan administrasi melalui website SIMBG: <a href="https://simbg.pu.go.id">https://simbg.pu.go.id</a>. Dokumen bisa berupa IMB lama (jika ada), rencana tapak, gambar kerja, dan lainnya.</p> <p>2. Verifikasi Kelengkapan Dokumen</p> <p>Petugas dari Dinas Teknis melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen. Jika ada kekurangan, pemohon akan diminta untuk melengkapi.</p> <p>3. Pengisian dan Perhitungan Retribusi</p> <p>Dinas menghitung retribusi berdasarkan luas bangunan, lokasi, dan jenis peruntukan (misalnya rumah tinggal,</p>

		<p>gedung usaha, dll).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Penyampaian SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) SKRD diterbitkan sebagai tagihan resmi yang harus dibayar oleh pemohon.</li> <li>5. Verifikasi Pembayaran Retribusi Setelah pembayaran dilakukan oleh pemohon ke kas daerah, petugas akan memverifikasi bukti pembayaran.</li> <li>6. Penyampaian SSPRD Surat Setoran Pajak Retribusi Daerah diberikan kepada pemohon sebagai bukti pembayaran sah.</li> <li>7. Persetujuan PBG Setelah semua dokumen dan pembayaran valid, PBG akan disetujui dan ditandatangani secara digital oleh pejabat yang berwenang.</li> <li>8. Penyerahan PBG Dokumen resmi Persetujuan Bangunan Gedung diserahkan kepada pemohon sebagai bukti legalitas pembangunan dan penggunaan gedung.</li> </ol>
3	SICANTIK	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Login ke Sistem Pemohon mengakses laman <a href="https://scantik.go.id">https://scantik.go.id</a>, lalu login menggunakan akun yang telah terdaftar.</li> <li>2. Klik Menu "Profil dan Permohonan Baru" Setelah berhasil masuk, pemohon memilih menu untuk membuat permohonan baru sesuai jenis izin yang dibutuhkan.</li> <li>3. Pilih Jenis Perizinan Sistem akan menampilkan daftar jenis izin (misalnya izin usaha, izin lingkungan, izin tenaga kesehatan, dan lainnya). Pemohon memilih salah satu.</li> <li>4. Lengkapi Data dan Upload Dokumen Isian data dilakukan sesuai format sistem. Dokumen yang diminta diunggah dalam format digital seperti PDF atau JPG.</li> <li>5. Kirim Permohonan Setelah data lengkap, pemohon mengirim permohonan secara digital. Permohonan akan masuk ke dashboard petugas untuk diproses.</li> <li>6. Selesai dan Terbitnya Izin Jika seluruh dokumen telah diverifikasi dan memenuhi</li> </ol>

		syarat, izin akan diterbitkan secara digital dan dapat diunduh langsung oleh pemohon dari akun SICANTIK masing-masing.
--	--	--

*Sumber: kantor DPMPTSP Kab. Enrekang*

#### **4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan**

##### **Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.**

###### **a. Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu bupati menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas yang ditugaskan kepada pemerintah daerah. Kepada dinas dalam menyelenggarakan tugas juga menyelenggrakan fungsi:

- 1) menyusun rencana kegiatan Dinas sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas;
- 3) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangi naskah dinas;
- 5) mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) mengkoordinasikan, mengevaluasi, perencanaan dan perumusan kegiatan di Sekretariat;

- 7) mengkoordinasikan, mengevaluasi, perencanaan dan perumusan kegiatan di bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- 8) mengkoordinasikan, mengevaluasi, perencanaan dan perumusan kegiatan di bidang Promosi Penanaman Modal;
- 9) mengkoordinasikan, mengevaluasi, perencanaan dan perumusan kegiatan di bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;
- 10) mengkoordinasikan, mengevaluasi, perencanaan dan perumusan kegiatan di Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
- 11) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 12) membina dan mengarahkan pelaksanaan tugas lingkup dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 13) mengoordinasikan dan menyelenggarakan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
- 14) menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

**b. Sekertariat**

Sekertariat mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam mengoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, hukum, dan keuangan, dalam lingkungan dinas. Adapun tugas pokok sekertaris yaitu berfungsi sebagai:

- 1) pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas;
- 2) pengoordinasian penyusunan program dan pelaporan;
- 3) pengoordinasian urusan umum, kepegawaian dan hukum;
- 4) menyusun rencana kegiatan Sekretariat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 5) mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas;
- 6) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sekretariat untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 7) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 8) mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 9) mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan dalam lingkungan Dinas sehingga terwujud koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan kegiatan.

### c. Subbagian Perencanaan

Subbagian perencanaan mempunyai tugas membantu sekertaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan penyusunan program, penyajian data dan informasi, serta penyusunan laporan, dan pengelolaan administrasi.

Tugas pokok dan fungsi:

- 1) menyusun rencana kegiatan Subbagian Perencanaan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas;

- 2) mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas;
- 3) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) mengoordinasikan, menyiapkan bahan dan melakukan penyusunan perencanaan program kegiatan dan anggaran;
- 7) menghimpun dan menyajikan data dan informasi perencanaan Dinas;
- 8) menyiapkan bahan dan melakukan pemantauan evaluasi kinerja;
- 9) mengumpulkan bahan, Menyusun, mengelola administrasi Dinas;
- 10) menilai kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ; dan
- 11) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **d. Subbagian Keuangan**

Subbagian keuangan mempunyai tugas membantu sekertaris dalam mengumpulkan bahan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi, pembukuan, dan pelaporan keuangan. Adapun uraian tugasnya yaitu

- 1) menyusun rencana kegiatan Subbagian Keuangan sebagai pedoman

dalam pelaksanaan tugas;

- 2) mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas;
- 3) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) mengoordinasikan, menyiapkan bahan dan melakukan penyusunan perencanaan program kegiatan dan anggaran;
- 7) menghimpun dan menyajikan data dan informasi keuangan Dinas;
- 8) menyiapkan bahan dan melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja
- 9) mengumpulkan bahan, menyusun, mengelola administrasi keuangan Dinas;

#### e. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian umum dan kepegawaian, mempunyai tugas membantu sekertaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi fasilitasi percepatan pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian. Uraian tugas sebagaimana dimaksud meliputi:

- 1) Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas;

- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya
- 6) melakukan administrasi dan pendistribusian naskah dinas masuk dan keluar;

**f. Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal**

Bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal bertugas membantu kepala dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis perencanaan pengembangan iklim penanaman modal.

Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal melaksanakan fungsi:

- 1) Perumusan rencana kebijakan teknis penyelenggaraan urusan Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- 2) Pelaksanaan kebijakan teknis Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- 4) Pelaksanaan administrasi Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;

### **g. Bidang Promosi Penanaman Modal**

Bidang Promosi Penanaman Modal bertugas membantu kepala dinas dalam mengoordinisikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis promosi penanaman modal. Untuk melaksanakan tugas pokok Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal melaksanakan fungsi:

- 1) Perumusan rencana kebijakan teknis penyelenggaraan urusan Bidang Promosi Penanaman Modal;
- 2) Pelaksanaan kebijakan teknis Promosi Penanaman Modal;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Promosi Penanaman Modal;
- 4) Pelaksanaan administrasi Bidang Promosi Penanaman Modal; dan
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.
- 6) menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan di Pengembangan Promosi Penanaman Modal;

### **h. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan**

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan bertugas membantu kepala dinas dalam mengoordinisikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan melaksanakan fungsi:

- 1) Perumusan rencana kebijakan teknis penyelenggaraan urusan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;
- 2) Peiaksanaan kebijakan teknis Penyelenggaraan Pelayanan

Penzinan;

3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;

4) Pelaksanaan administrasi Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Penzinan;

5) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;

6) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;

7) menyusun laporan survey kepuasan masyarakat

#### **i. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal**

Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal bertugas membantu kepala dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis pengendalian pelaksanaan penanaman modal. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal juga melaksanakan fungsi:

1) Perumusan rencana kebijakan teknis penyelenggaraan urusan Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;

2) Pelaksanaan kebijakan teknis Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modai;

3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Pengendalian Pelaksanaal Penanaman Modal;

- 4) Pelaksanaan administrasi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal; dan
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya
- 6) menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan di pemantauan penanaman modal;

**Gambar 4. 3Daftar Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang**

No	NAMA/NIP	GOLONGAN	JABATAN
1	Dr. Ir. Chaidar Bulu.ST.MT NIP : 19750528 200212 1 005	IV. b	Kepala Dinas
2	Irdianto Effendy.ST NIP : 19760124 200212 1 008	IV. a	Kepala Bidang Pengendalian Penanaman Modal
3	Salmiati Ibrahim.S.IP.M.AP NIP : 19780527 200212 2 004	IV. a	Kabid Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal
4	Muhammad Ibrahim.S.Kom NIP : 19771103 200701 1 013	III. d	Kepala Bidang Penyelanggaraan Perizinan dan Nonperizinan
5	Zainal, S. T NIP : 19800424 20110 1 008	III. c	Kabid Promosi Penanaman Modal
6	Fitriyana Yulandari, SE NIP : 19830711 201001 2 020	III. d	Analis Kebijakan
7	Sutrisno,SE NIP : 19801231 201101 1 011	III. d	Analis Kebijakan
8	Darna,SE NIP : 19760628 200701 2 018	III. c	Analis Kebijakan
9	Ismawati,SE NIP : 19790614 200604 2 032	III. c	Kasubag Keuangan
10	Ismayarmi,SE NIP : 19821103 200701 2 003	III. c	Kasubag Umum Kepegawaian
11	Widyastuti.S.AP NIP : 19800927 200701 2 012	III. c	Kasubag Perencanaan
12	Nur Rahman Arif.S.Pd NIP : 19881003 201504 1 004	III. c	Analis Kebijakan

13	HARTINI S.T NIP : 19650617 199002 1 001	III d	Pelaksana analisis dokumen perizinan
14	Yallu.A.Md NIP : 19781231 200901 2 003	III. b	Bendahara Gaji
15	Muh. Caidil Halim.A.Md NIP : 19850619 200904 1 001	III. b	Pelaksana Pengd.Umum Bid. Penyelenggara Perizinan dan Nonperizinan
16	Juraini NIP : 19810109 201001 2 018	II. d	Bendahara Pengeluaran
17	Adjra NIP : 19810501 201104 2 002	II. c	Staf Kasubag Umum dan Kepegawaian

Sumber: Kantor DPMPTSP Kab. Enrekang 2025

### C. Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang sebagai berikut;

#### a. Efektif

Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaiannya apa yang menjadi tujuan sasaran. Berdasarkan hasil wawancara Bersama CB selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang terkait efektif:

“tujuan kami itu, bagaimana masyarakat bisa mengurus izin dengan cara yang lebih mudah, cepat, akuntabel dan transparan. Untuk mendukung hal itu, kami menerapkan layanan berbasis *online* dan juga sesuai dengan instruksi presiden yang mewajibkan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik agar prosesnya lebih efektif dan efisien, kami juga tempatkan tenaga kontrak di setiap kecamatan untuk memberikan informasi, dan fasilitas terkait layanan perizinan” (Wawancara dengan CB tanggal 10 April 2025)

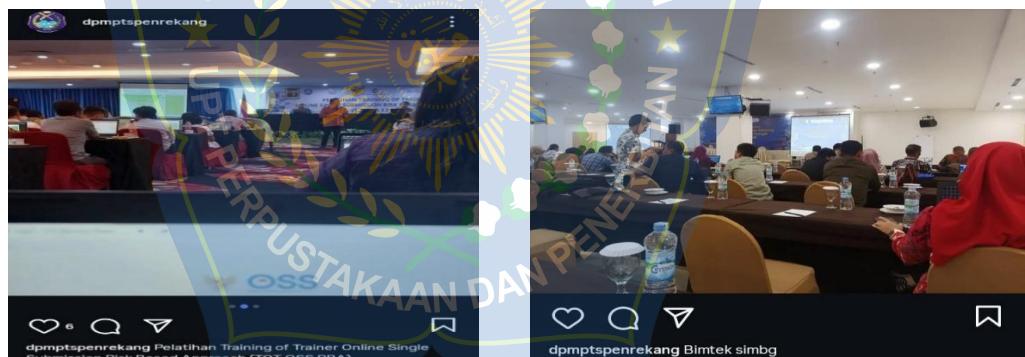
Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dalam meningkatkan efektifitas pelayanan perizinan diwujudkan dengan

penerapan layanan berbasis *online* sejalan dengan instruksi presiden. Selain itu, penempatan tenaga kontrak disetiap kecamatan menjadi upaya mempercepat layanan dan memastikan pelayanan mencapai sasaran dan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin mengajukan perizinan.

Adapun hasil wawancara dengan IY selaku kasubag umum dan kepegawaian :

“Agar pelayanannya efektif dan mencapai sasaran, kami fokus ke internalnya dulu, seperti penataan SDM, Pelatihan teknis, itu kami lakukan agar pelayanannya lebih efektif, karena dengan SDM yang kompeten proses layanannya jadi lebih terarah” (Wawancara dengan IY 14 April 2025)

**Gambar 4. 4 Pelatihan TOT OSS dan BIMTEK SIMBG**



*Sumber: Instagram DPMPTSP Kab. Enrekang*

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasubag umum dan kepegawaian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Enrekang sangat bergantung pada kesiapan internal instansi, pentingnya penataan SDM, pelatihan teknis, dan pembagian tugas yang jelas merupakan langkah utama dalam mencapai tujuan pelayanan.

Adapun hasil wawancara dengan staf jabatan fungsional dan pelaksana

NRA:

“Salah satu kendala utama dalam pelayanan itu masalah jaringan internet yang tidak stabil. Karena hampir seluruh proses perizinan saat ini sudah terintegrasi dengan sistem *online*, kalau jaringannya kurang stabil proses perizinan akan lambat. Kadang juga input data harus dihentikan karena sistem tidak bisa diakses.” (Wawancara dengan NRA 10 April 2025)

Wawancara dengan staf jabatan fungsional dan pelaksana memberikan perspektif langsung mengenai kendala yang dapat menghambat kelancaran kerja. Yang mana ketergantungan pada koneksi internet yang kurang stabil sangat mempengaruhi kelancaran pelayanan perizinan secara *online*, sehingga diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi untuk mendukung sistem agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Adapun hasil wawancara dengan SW selaku masyarakat pengguna layanan “Menurut saya pelayanannya sudah cukup efektif. Prosesnya tidak rumit, pas saya datang ke kantornya, langsung ditanya sama pegawainya mau urus apa. Langsung dijelaskan apa saja persyaratannya.” (Wawancara dengan SW 10 April 2025)

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Enrekang sudah cukup efektif. Masyarakat merasa terbantu karena alur pelayanan yang sederhana dan respons cepat dari petugas. Penjelasan yang diberikan secara langsung membuat pemohon lebih mudah memahami prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan pelayanan untuk memberikan kemudahan dan mempercepat proses pengurusan izin telah berjalan dengan baik

Adapun hasil wawancara dengan MD selaku masyarakat :

“Saya sebagai masyarakat penerima pelayanan perizinan di DPMPTSP merasa pelayanannya masih kurang efektif, karena waktu itu datang sudah jam 8 lewat tapi pegawainya belum datang” (Wawancara dengan MD 17 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan di kantor DPMPTSP Kab Enrekang, pelayanan dinilai kurang efektif. Hal ini dilihat dari pengalaman saat datang ke kantor, dimana disebabkan keterlambatan pegawai dalam memulai pelayanan, yang membuat masyarakat harus menunggu meskipun sudah datang sesuai jam yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Enrekang telah menunjukkan kemajuan, terutama melalui penerapan sistem layanan berbasis online. Upaya internal seperti pelatihan teknis dan penataan sumber daya manusia juga menjadi faktor pendukung tercapainya pelayanan yang lebih terarah dan tepat sasaran. Dari sisi masyarakat, sebagian pengguna layanan merasa terbantu karena alur pelayanan yang tidak rumit serta penjelasan langsung dari petugas yang memudahkan proses pengurusan izin. Namun demikian, masih terdapat hambatan yang memengaruhi efektivitas layanan, seperti jaringan internet yang tidak stabil yang mengganggu proses layanan digital, serta kedisiplinan pegawai yang belum optimal, ditunjukkan dengan keterlambatan dalam memulai pelayanan. Oleh karena itu, meskipun pelayanan sudah cukup efektif dalam beberapa aspek, namun masih perlu

dingkatkan terutama pada infrastruktur pendukung dan kedisiplinan aparatur guna memastikan pelayanan berjalan maksimal dan sesuai harapan masyarakat.

### **b. Sederhana**

Sederhana, mengandung arti prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.. Dengan pelayanan yang sederhana, diharapkan tercipta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Selain itu, pelayanan yang sederhana juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan kemudahan dan kepastian kepada warga negara sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Prasojdo, 2023).

Adapun hasil wawancara dengan CB selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang:

“seperti yang tadi saya bilang, kami juga tempatkan tenaga kontrak di setiap kecamatan supaya masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor, masyarakat cukup datang ke kantor camat nanti di bantu pendaftaran perizinannya,”( Wawancra dengan CB 10 April 2025)

Pernyataan diatas menunjukkan DPMPTSP Kabupaten Enrekang telah melakukan upaya nyata untuk menyederhanakan pelayanan perizinan dengan menempatkan tenaga kontrak di setiap kantor kecamatan. Tujuan dari program ini adalah agar masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pusat untuk mengurus izin; cukup datang ke kantor camat dan dibantu

langsung oleh petugas. Langkah ini menunjukkan komitmen dalam mempermudah akses dan prosedur perizinan.

Adapun hasil wawancara dengan NRA selaku Staf Jabatan Fungsional:

“Jadi dulu waktu masih manual itu bertumpuk orang disini nah sekarang setelah *online* sistem hanya satu-satu mungkin mereka tidak mampu mengakses sendiri makanya dia datang kesini, saya kira itu menguntungkan sekali termasuk syarat-syarat administrasi sudah tidak menjadi hambatan lagi kalau dulu itu ada pengantar dari desa, lurah, kecamatan kalau sekarang tidak ada lagi seperti itu. Langsung buka sistem isi yang diminta oleh sistem, jadi sistem *online* ini betul-betul memberikan kemudahan”(Wawancara dengan NRA 10 April 2025)

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa penerapan sistem *online* dalam pelayanan perizinan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Sebelumnya, prosesnya rumit dan membuat masyarakat harus antri lama serta melengkapi banyak surat pengantar. Sekarang, semua jadi lebih praktis karena cukup mengisi data di sistem tanpa banyak dokumen tambahan. Meskipun ada masyarakat yang belum bisa mengakses sendiri dan datang langsung ke kantor, mereka tetap mendapat bantuan dari petugas. Ini membuktikan bahwa pelayanan sudah lebih tertata, cepat, dan tidak memberatkan masyarakat seperti sebelumnya.

Adapun hasil wawancara IY selaku kasubag Umum dan Kepegawaian:

“mengenai prosedur kami tidak lepas dari SOP yang berlaku agar masyarakat yang mengurus perizinan paham dengan prosedur secara jelas, dan setiap jenis perizinan ada staf pelayanan yang bertanggung jawab” (Wawancara dengan IY 14 April 2025)

Pernyataan diatas DPMPTSP berkomitmen untuk menyederhanakan prosedur pelayanan perizinan dengan selalu mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini dilakukan agar

masyarakat dapat memahami alur dan tata cara pengurusan izin secara jelas dan tidak membingungkan. Selain itu, dengan menugaskan staf pelayanan khusus untuk setiap jenis perizinan, proses menjadi lebih terarah, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Adapun hasil wawancara dengan SW:

“pelayanannya memang sudah berbasis *online* tapi saya masih ke kantor dan belum tau kalau sudah bisa dikantor camat urus perizinan” (Wawancara dengan SW 10 April 2025)

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa meskipun pelayanan perizinan sudah berbasis online dan prosesnya cukup baik, namun dari sisi kesederhanaan masih belum maksimal. Masih ada masyarakat yang datang langsung ke kantor DPMPTSP karena belum tahu bahwa pengurusan izin juga bisa dilakukan di kantor camat. Kurangnya sosialisasi membuat masyarakat belum memahami alur layanan yang sebenarnya sudah dibuat lebih mudah. Hal ini menunjukkan bahwa informasi belum tersampaikan secara sederhana dan merata kepada semua lapisan masyarakat.

Selanjutnya wawancara Bersama masyarakat MD terkait pelayanan pada DPMPTSP:

“waktu ke kantornya stafnya bantu buat akun kemudian scan berkasnya, terus stafnya yang bantu uploadkan, dan bisa lihat langsung status permohonannya secara online”(Wawancara dengan MD 17 April 2025)

Pelayanan perizinan di DPMPTSP dinilai sederhana oleh masyarakat karena alur prosesnya jelas, tidak berbelit, dan mudah dipahami. Meskipun berbasis sistem *online*, petugas secara langsung membimbing masyarakat sejak awal, mulai dari pembuatan akun hingga membantu mengunggah

dokumen persyaratan. Hal ini memudahkan masyarakat, terutama yang belum terbiasa dengan sistem digital. Selain itu, dengan berbasis *online* masyarakat bisa memantau langsung status permohonan secara *online*, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui perkembangan permohonan mereka tanpa harus bolak-balik ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan praktis dan memudahkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Enrekang telah menunjukkan upaya nyata dalam menyederhanakan prosedur pelayanan. Penempatan tenaga kontrak di setiap kecamatan merupakan langkah strategis untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, sehingga mereka tidak perlu lagi datang ke kantor pusat. Selain itu, penerapan sistem layanan berbasis online juga memberikan kemudahan dengan mengurangi tahapan administrasi yang sebelumnya rumit, serta memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara mandiri maupun dengan bantuan petugas.

Prosedur pelayanan telah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar mudah dipahami dan tidak membingungkan masyarakat. Setiap jenis layanan juga ditangani oleh petugas yang kompeten sesuai tanggung jawabnya, sehingga pelayanan menjadi lebih terarah dan efisien. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, khususnya

terkait keberadaan layanan di kantor kecamatan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui dan dapat memanfaatkan kemudahan layanan yang telah disediakan.

Secara umum, pelayanan perizinan di DPMPTSP telah mencerminkan prinsip kesederhanaan, yakni mudah, cepat, tidak berbelit, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan secara langsung maupun online. Kendati demikian, aspek penyebaran informasi perlu ditingkatkan agar tercipta pelayanan yang lebih merata dan optimal.

### c. Keterbukaan

Keterbukaan, mengandung arti prosedur/ tata cara persyaratan, kesatuan/ pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian rincian waktu/ tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

Adapun hasil wawancara dengan CB selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang:

“kami usahakan semua informasi layanan mudah diakses masyarakat. Di kantor disediakan papan informasi mengenai alur proses perizinan, dan persyaratannya. Selain itu kami juga sediakan di media social, serta website” (Wawancara dengan CB 10 April 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pihak instansi untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik melalui penyediaan akses yang beragam dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Penyampaian informasi layanan, terutama terkait perizinan, dilakukan secara langsung

melalui papan informasi di kantor serta secara digital melalui media sosial dan website resmi. Hal ini mencerminkan prinsip transparansi dan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Adapun hasil wawancara dengan IY Kasubag Umum dan Kepagawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang:

“untuk yang bertanggung jawab di setiap jenis perizinan kami pasang di papan informasi, selain itu, disetiap meja pelayanan juga ada keterangan mengenai jenis perizinan” (Wawancara dengan IY 14 April 2025)

Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Enrekang telah berupaya menyediakan informasi secara jelas dan transparan. Pemasangan informasi mengenai penanggung jawab di papan informasi serta keterangan jenis perizinan di setiap meja pelayanan memudahkan masyarakat untuk mengetahui siapa yang bisa mereka hubungi dan jenis layanan apa yang tersedia.

Adapun Hasil wawancara dengan NRA selaku staf jabatan fungsional dan pelaksana:

“ketika ada masyarakat yang datang urus perizinan, kami langsung sampaikan informasi yang diperlukan, mulai dari persyaratannya, dan waktu penyelesaian apakah ada biaya atau tidak.” (Wawancara dengan NRA 10 April 2025)

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa proses pelayanan perizinan dilakukan secara terbuka dan informatif. Petugas memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat mengenai persyaratan, estimasi waktu penyelesaian, serta kejelasan mengenai ada atau tidaknya biaya. Hal ini

mencerminkan upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, cepat, dan mudah diakses, sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam pengurusan perizinan dan merasa lebih dilayani dengan baik.

Adapun hasil wawancara dengan masyarakat SW:

“waktu saya mengurus perizinan, petugas langsung menjelaskan apa saja persyaratannya, berapa lama prosesnya, dan apakah ada biaya yang harus dibayar. Informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, kalau saya bertanya, petugasnya juga cepat merespon dan membantu dengan sabar, jadi saya merasa tidak bingung” (Wawancara dengan SW10 April 2025)

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa pelayanan perizinan dilakukan secara komunikatif dan ramah. Kejelasan informasi yang disampaikan sejak awal menunjukkan adanya kesiapan petugas dalam melayani masyarakat. Sikap tanggap dan kesabaran dalam memberikan bantuan juga mencerminkan adanya etika pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam mengurus keperluannya tanpa ragu atau kebingungan. Pelayanan seperti ini mendorong terciptanya hubungan yang positif antara aparatur dengan masyarakat.

Adapun hasil wawancara dengan MD:

“kan sekarang sudah sistem *online*, tapi saya masih belum paham cara buat akunnya sama belum jelas apa saja berkas yang mau disiapkan. Jadi waktu itu langsung ke kantor DPMPTSP,”(Wawancara dengan MD 17 April 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pelayanan perizinan sudah berbasis *online*, masih ada masyarakat yang mengalami

kesulitan dalam membuat akun dan mengetahui berkas/persyaratan yang harus disiapkan. Hal ini menandakan bahwa upaya sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan sistem *online* masih perlu ditingkatkan. Masyarakat yang belum terbiasa atau belum memiliki pemahaman cukup tentang penggunaan teknologi digital memerlukan pendampingan lebih lanjut agar dapat memanfaatkan layanan ini secara maksimal dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dari dimensi keterbukaan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang telah berusaha memberikan informasi pelayanan secara terbuka dan jelas kepada masyarakat. Informasi tentang alur perizinan, persyaratan, dan petugas yang bertanggung jawab disampaikan melalui papan informasi di kantor. Selain itu, di setiap meja pelayanan juga tersedia keterangan mengenai jenis layanan. Pegawai DPMPTSP juga memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat yang datang mengurus perizinan. Mereka menjelaskan apa saja syarat yang dibutuhkan, berapa lama prosesnya, dan apakah ada biaya yang harus dibayar. Pelayanan yang diberikan cukup komunikatif dan ramah, sehingga masyarakat merasa terbantu dan tidak bingung saat mengurus izin.

Masyarakat yang pernah mengurus izin mengaku bahwa informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti. Petugas juga cepat merespon saat ditanya dan sabar dalam memberikan bantuan. Ini menunjukkan bahwa pegawai benar-benar berusaha melayani dengan baik dan terbuka. Namun, masih ada masyarakat yang merasa kesulitan saat menggunakan

sistem layanan online, terutama dalam membuat akun dan mengunggah dokumen. Meski begitu, pegawai tetap membantu secara langsung di kantor sehingga proses pengurusan izin tetap berjalan lancar. Secara umum, keterbukaan informasi dalam pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Enrekang sudah cukup baik. Informasi disampaikan secara langsung maupun melalui media online, dan petugas juga selalu siap membantu masyarakat. Meski masih ada kekurangan, terutama dalam pemahaman layanan digital, upaya yang dilakukan sudah menunjukkan pelayanan yang terbuka dan terus berusaha lebih baik.

#### d. Responsif

Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Responsif merupakan pertanggung jawaban dari sisi penerima layanan, sejauh mana penyelenggara layanan mampu merespon permasalahan, kebutuhan, serta harapan masyarakat. Responsif dalam pelayanan publik sangat penting karena menjadi bukti kemampuan instansi dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik penyedia layanan, respon baik dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang akan membuat masyarakat nyaman.

Adapun hasil wawancara dengan CB selaku Kepala Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

“sebagai kepala dinas, saya selalu tekankan kepegawai dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP pegawai bertugas dengan

3 konsep dalam pelayanan prima yakni senyum, salam, dan sapa (3S) yang merupakan motto PELITA EMAS” (Wawancara dengan CB 10 April 2025)

Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kepala dinas berupaya memberikan arahan kepada pegawai agar menjaga sikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Penerapan konsep 3S menjadi panduan perilaku yang diterapkan setiap hari di lingkungan pelayanan. Hal ini bertujuan agar masyarakat merasa lebih dihargai, diterima dengan baik, dan nyaman saat berurusan di kantor pelayanan. Sikap ini juga menjadi bagian penting dalam menciptakan suasana kerja yang positif dan pelayanan yang lebih berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan NRA staf jabatan fungsional dan pelaksana,

“untuk pemberian layanan ke masyarakat sesuatu yang harus dilaksanakan dan kami selalu usahakan semaksimal mungkin untuk memberikan kemampuan yang kami miliki, misalnya merespon masyarakat yang melakukan permohonan perizinan dan pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas merespon masyarakat dengan baik tapi kami juga usahakan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang akan diberikan secara sopan dan ramah” (Wawancara dengan NRA 10 April 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang sangat penting dan menjadi prioritas utama. Petugas tidak hanya sebatas memberikan jawaban atau memenuhi prosedur, tapi juga berusaha membuat masyarakat merasa dihargai dan nyaman dengan cara melayani secara sopan dan ramah. Usaha maksimal yang dilakukan petugas dalam merespon setiap permohonan perizinan ini bertujuan agar masyarakat tidak hanya mendapatkan layanan yang cepat dan tepat, tapi

juga merasa puas dan percaya bahwa mereka dilayani dengan sepenuh hati. Pelayanan yang seperti ini sangat membantu membangun hubungan yang baik antara kantor dengan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi terkait.

Adapun hasil wawancara dengan HT staf pelaksana analisis dokumen perizinan dan bagian pengaduan:

“terkait keluhan dari masyarakat, kami sediakan nomor yang tertera di papan infomasi atau langsung ke website <https://dpmptsp.enrekangkab.go.id/>, nanti akan dicarikan solusi dan se bisa mungkin memperbaiki pelayanan supaya sesuai dengan harapan masyarakat” (Wawancara dengan HT 10 April 2025)

**Gambar 4.5 Mekanisme Pengaduan**



*Sumber: kantor DPMPTSP Kab. Enrekang  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten*

Enrekang memiliki komitmen yang tinggi dalam memrikan pelayanan yang baik, sopan kepada masyarakat. Pegawai DPMPTSP berupaya cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan arahan terkait prosedur dan persyaratan layanan, DPMPTSP juga menyediakan tempat pengaduan melaui kontak person maupun website resmi, dan akan berusaha mencarikan solusi serta Malukan perbaikan agar layanan sesuai dengan harapan masyarkat. Tidak hanya dari sisi pemberi layanan, pandangan dari masyarakat sebagai penerima layanan juga sangat

diperlukan, Adapun hasil wawancara dengan SW masyarakat penerima layanan

“pelayanannya sudah cukup bagus, pegawainya baik, dari awal urus perizinan sampai selesai pegawainya baik kasi pelayanan” (Wawancara dengan SW 10 April 2025)

Dari hasil wawancara di atas bersama SW selaku masyarakat penerima layanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Enrekang dinilai cukup baik. Petugas dinilai ramah, sopan, dan membantu masyarakat sejak awal hingga proses perizinan selesai.. Dengan adanya pelayanan yang baik dan sikap petugas yang profesional, kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik pun semakin meningkat.

“pelayanan di Kantor DPMPTSP sudah cukup baik, responnya juga baik, ramah, ditanyakan tentang keperluanya dan kalau kurang paham pegawai atau stafnya ikut mendampingi dan memberikan penjelasan terkait jenis layanan yang diperlukan” (Wawancara dengan MD 17 April 2025)”

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa pelayanan di kantor DPMPTSP sudah berjalan dengan baik dan ramah terhadap masyarakat. Petugas tidak hanya cepat merespon, tetapi juga aktif menanyakan kebutuhan masyarakat agar layanan yang diberikan tepat sasaran. Ketika masyarakat mengalami kesulitan atau kurang mengerti prosesnya, petugas tidak segan untuk mendampingi dan memberikan penjelasan dengan sabar. Sikap ini sangat membantu masyarakat merasa nyaman dan terbantu saat mengurus perizinan atau layanan lain di kantor tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari dimensi responsif, pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa pegawai berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Setiap jenis perizinan ditangani oleh petugas yang bertanggung jawab, dan proses pelayanan dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Waktu pelayanan disesuaikan dengan jenis perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Meski sistem sudah berbasis online, petugas tetap memberikan pendampingan, terutama bagi masyarakat yang belum memahami cara penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat. Beberapa kendala yang masih ditemui seperti keterbatasan akses digital oleh masyarakat tertentu telah diantisipasi melalui bantuan langsung oleh staf di kantor, termasuk membantu pembuatan akun dan pengunggahan dokumen. Komitmen untuk menjaga kualitas layanan juga terlihat dari adanya kanal pengaduan, seperti WhatsApp dan website resmi, yang disediakan untuk menerima saran dan kritik.

## D. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Efektif

Efektivitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang menunjukkan hasil yang cukup baik. Tujuan utama yaitu cepat, mudah, transparan, dan akuntabel dalam pengurusan perizinan telah diupayakan melalui penerapan sistem layanan berbasis online, penyebaran tenaga kontrak di tiap kecamatan, serta pemberian informasi langsung oleh

petugas kepada masyarakat. Selain itu, penataan SDM internal seperti pelatihan teknis juga dilakukan untuk memastikan pelayanan berjalan lebih terarah. Namun, pelayanan masih menghadapi tantangan seperti gangguan jaringan internet serta keterlambatan kehadiran petugas pada waktu pelayanan, yang berpotensi menurunkan persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini mendukung teori Leemans yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh tercapainya tujuan dan sasaran dari layanan tersebut. Dalam konteks ini, meskipun DPMPTSP Enrekang masih menghadapi hambatan teknis dan kedisiplinan pegawai, namun sebagian besar indikator tujuan telah tercapai. Penerapan sistem online serta kehadiran petugas di kecamatan merupakan bentuk konkret dari usaha memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat sasaran. Kendala seperti koneksi internet yang tidak stabil serta keterlambatan pegawai menunjukkan bahwa efektivitas belum sepenuhnya optimal, namun dapat diperbaiki melalui peningkatan infrastruktur dan pengawasan kedisiplinan kerja.

Penelitian ini sejalan dengan temuan (Sondakh et al., 2020) yang meneliti pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Manado. Dalam penelitian tersebut, efektivitas pelayanan juga mengalami hambatan, khususnya dari segi waktu penyelesaian pelayanan. Responsivitas pegawai terhadap masyarakat dinilai cukup baik, namun proses penerbitan IMB masih belum optimal karena adanya kendala baik

dari faktor internal seperti birokrasi maupun eksternal seperti koordinasi antar instansi. Dengan demikian, kedua penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan sistem dan SDM, serta dukungan dari faktor teknis dan manajerial.

Perbedaan antara kedua lokasi penelitian juga mencerminkan adanya variasi dalam penerapan kebijakan pelayanan publik. Jika di Kota Manado permasalahan lebih banyak terjadi pada proses internal pelayanan dan koordinasi, maka di Enrekang hambatannya lebih mengarah pada aspek teknis seperti infrastruktur internet serta kedisiplinan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya dipengaruhi oleh adanya kebijakan atau sistem, tetapi juga oleh konsistensi pelaksanaan serta kesiapan lingkungan pendukung layanan.

## 2. Sederhana

Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang menunjukkan adanya komitmen tinggi untuk menyederhanakan prosedur layanan. Penempatan tenaga kontrak di setiap kecamatan merupakan bentuk nyata dalam mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Dengan itu, masyarakat tidak perlu lagi menimpuh jarak jauh ke kantor pusat untuk mengurus izin. Selain itu, pelayanan berbasis online juga diterapkan untuk memangkas proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu. Kemudahan ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kab Enrekang berupaya

mengimplementasikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip kesederhanaan.

Menurut Leemans, prinsip sederhana dalam pelayanan publik mengandung makna bahwa tata cara pelayanan harus mudah, cepat, tidak terbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

Hasil wawancara dengan petugas pelayanan dan masyarakat menunjukkan bahwa prinsip ini telah diupayakan secara nyata. Petugas tidak hanya menjalankan pelayanan sesuai SOP, tetapi juga aktif membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengakses sistem online, mulai dari pembuatan akun hingga proses pengunggahan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa kesederhanaan pelayanan tidak hanya dibentuk melalui sistem, tetapi juga dari sikap petugas yang proaktif, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, hasil wawancara dengan beberapa pengguna layanan juga menunjukkan bahwa masih ada kendala dalam hal penyebarluasan informasi. Beberapa masyarakat belum mengetahui bahwa pelayanan perizinan dapat dilakukan di kantor kecamatan atau secara online. Hal ini menandakan bahwa meskipun prosedur telah disusun secara sederhana, masih dibutuhkan peningkatan sosialisasi yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Tanpa adanya pemahaman yang cukup dari masyarakat, penyederhanaan prosedur yang telah dirancang berpotensi tidak berjalan optimal.

Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian (Bilyastuti, 2019) yang mengkaji pelayanan publik berbasis onlinen di DPMPTSP Kab. Enrekang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pemanfaatan layanan disebabkan oleh minimnya pemahaman masyarakat, terbatasnya infrastruktur, dan kurangnya pendampingan dari petugas. Kondisi ini menegaskan bahwa penerapan prinsip sederhana dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan strategi komunikasi yang diterapkan oleh instansi pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang telah mengarah [ada] prinsip sederhana sebagaimana dikemukakan oleh Leemans. Proses pelayanan dibuat mudah dan cepat, petugas menunjukkan keterlibatan aktif, serta sistem online digunakan untuk mempercepat proses. Namun, untuk menjamin prinsip ini dapat dirasakan secara merata, peningkatan pada aspek sosialisasi dan literasi digital masyarakat tetap menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

### **3. Keterbukaan**

Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang berupaya mewujudkan keterbukaan informasi dalam pelayanan perizinan. Berbagai saluran informasi disediakan agar masyarakat mudah mengakses informasi yang dibutuhkan, baik secara

langsung di kantor maupun secara online melalui website dan media social. Papan informasi yang menampilkan alur layanan, daftar persyaratan, hingga nama petugas yang bertanggung jawab, menjadi bentuk transparasi yang konkret. Selain itu, keterbukaan ini juga tercermin dari ketersediaan keterangan di setiap meja pelayanan, serta penjelasan langsung oleh petugas kepada masyarakat terkait waktu penyelesaian.

Temuan ini sejalan dengan teori Leemans yang menekankan bahwa keterbukaan dalam pelayanan publik mencakup penyediaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, pejabat yang bertanggung jawab, waktu penyelesaian, dan biaya yang diperlukan. Informasi tersebut harus mudah diakses dan dipahami masyarakat, naik diminta maupun tidak. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab Enrekang, prinsip tersebut diterapkan melalui penyampaian informasi oleh pegawai, yang tidak menunggu masyarakat bertanya terlebih dahulu. Kesiapan petugas dalam menjelaskan prosedur menunjukkan adanya kemauan untuk melayani secara informatif dan transparan.

Namun demikian, meskipun upaya penyampaian informasi secara langsung sedah cukup baik, masih ditemukan adanya kendala dalam aspek layanan digital. Beberapa masyarakat mengaku kesulitan dalam membuat akun dan belum memahami berkas apa saja yang harus diunggah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi disediakan, belum semua masyarakat mampu memanfaatkannya secara mandiri, khususnya dalam penggunaan teknologi. Oleh karena itu, aspek keterbukan dalam konteks

digital perlu ditingkatkan melalui edukasi, bimbingan teknis, dan pendampingan aktif kepada masyarakat pengguna layanan berbasis online.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu oleh (Bilyastuti, 2019) di kabupaten Ponorogo, ditemukan kesamaan dalam hal tantangan penggunaan sistem berbasis online. Dalam penelitiannya, mengungkapkan bahwa implemeniasi aplikasi SIJITU belum berjalan optimal karena rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem tersebut, keterbatasan akses jaringan di wilayah tertentu, serta kurangnya tenaga teknis yang memahami teknologi informasi. Kondisi serupa juga terjadi di DPMPTSP Kab Enrekang, dimana Sebagian masyarakat belum memahami tata cara penggunaan layanan online dan datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan meskipun dari sisi keterbukaan informasi sudah cukup memadai, namun keterbukaan digital masih menghadapi kendala dari sisi literasi dan akses teknologi.

Dengan demikian, keterbukaan informasi tidak hanya mencakup aspek penyediaan informasi secara langsung, tetapi juga menuntut kesiapan dalam transformasi digital. Upaya penyampaian informasi *online* perlu diimbangi dengan peningkatan edukasi masyarakat serta penguatan kapasitas internal aparatur pelayanan. jika hal ini dapat ditingkatkan, maka keterbukaan informasi akan lebih optimal dan menyeluruh dalam mendukung pelayanan yang lebih berkualitas.

#### 4. Responsif

Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang tergolong cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui arahan Kepala Dinas kepada seluruh pegawai agar selalu menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan juga menunjukkan sikap ramah, sopan, serta penuh perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, yang tidak hanya memberikan layanan secara administratif, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat merasa nyaman dan puas selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Enrekang menyediakan saluran pengaduan melalui kontak resmi dan website lembaga sebagai bentuk respon terhadap keluhan atau masukan masyarakat.

Berdasarkan teori Leemans bahwa responsif mengarah pada kemampuan cepat tanggap terhadap masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teori tersebut selaras dengan kondisi di lapangan. Pegawai DPMPTSP tidak hanya menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga menunjukkan kepedulian dan tanggung jawab dalam merespon setiap permohonan dan keluhan masyarakat. Pelayanan yang sopan, cepat, dan terbuka ini menjadi indikator bahwa prinsip responsivitas dalam pelayanan publik telah diterapkan dengan baik, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Sondakh et al., 2020) yang menunjukkan bahwa meskipun pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Manado belum sepenuhnya optimal, responsivitas pegawai terhadap keluhan masyarakat sudah cukup baik. Kedua temuan tersebut menekankan pentingnya peran responsid pegawai dalam menjaga kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam proses pelayanan publik.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indikator efektivitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang telah menunjukkan kemajuan melalui penerapan layanan berbasis online dan penempatan tenaga kontrak di kecamatan untuk mempermudah akses masyarakat. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan jaringan internet, dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. Indikator kesederhanaan pelayanan tercermin dari penempatan tenaga kontrak di kecamatan sehingga memudahkan akses masyarakat tanpa harus ke kantor pusat. Pendampingan petugas dalam sistem *online* dan prosedur yang berpedoman pada SOP membuat proses lebih mudah dan jelas bagi pemohon.
3. Indikator keterbukaan terlihat dari penyediaan informasi lengkap dan transparan mengenai prosedur, biaya, waktu penyelesaian, serta pejabat yang bertanggung jawab. Meskipun petugas komunikatif, pendampingan penggunaan layanan *online* masih perlu ditingkatkan

agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan optimal.

4. Indikator responsivitas di DPMPTSP Kabupaten Enrekang sudah berjalan baik. Pegawai melayani masyarakat dengan ramah dan sopan sesuai arahan pimpinan yang menekankan pentingnya sikap 3S (Senyum, Salam, Sapa). Selain itu, masyarakat juga diberi kemudahan untuk menyampaikan keluhan melalui kontak resmi atau website, dan keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat oleh petugas. Pegawai juga membantu langsung jika ada masyarakat yang kesulitan memahami prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP benar-benar berusaha hadir dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat dalam setiap proses pelayanan.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan penelitian dan observasi sehingga dapat dijadikan masukan untuk ke depannya, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Enrekang, khususnya DPMPTSP, perlu meningkatkan kualitas layanan perizinan dengan penyediaan informasi tentang persyaratan dan prosedur harus lebih lengkap dan mudah diakses. Pelatihan dan pengaturan SDM juga harus ditingkatkan untuk menjaga responsivitas dan kehadiran petugas tepat waktu. Sosialisasi penerapan pelayanan *online* harus dimaksimalkan, terutama di daerah pelosok, agar pemahaman dan akses layanan lebih merata.

2. Untuk Masyarakat, diharapkan lebih aktif dalam memanfaatkan layanan perizinan yang telah disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab Enrekang, khususnya berbasis *online* yang dirancang memberikan kemudahan. Selain itu, masyarakat perlu meningkatkan pemahaman terhadap prosedur dan mencari informasi melalui media sosial. Jika menemui kendala sebaiknya memberikan masukan atau pengaduan melalui saluran yang telah disediakan agar pemerintah dapat mengetahui kendala dan kebutuhan yang sebenarnya di lapangan sehingga pelayanan dapat terus diperbaiki dan disesuaikan.
3. Untuk Penelitian Selanjutnya, disarankan fokus pada pengembangan dan evaluasi implementasi sistem pelayanan *online* di DPMPTSP Kabupaten Enrekang. Penelitian bisa lebih jauh bagaimana kendala teknis dan sosial, seperti akses internet dan literasi digital masyarakat, mempengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, studi tentang penguatan peran tenaga kontrak di kecamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Kimap*,3(2012),1088–1098.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Anjani, T., Lukman, S., & Rowa, H. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. *Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(3), 245–254.
- Anshari, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Cross-Border*, 6(1), 28–41.
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328–1342.
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Fiantika, feny R., Wasil, M., Jumiyanti, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarawati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kuallitatif (Y. Novita (ed.)). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(1), 41–52. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560>

- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hendrawan, Rakhmat, R., & Nara, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 162–176.
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). Teknik Pengumpulan Data Penelitian. In M. Pradana (Ed.), Eureka Media Aksara.
- Lestari, R., Madani, M., & Malik, I. (2023). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(4), 895–907.
- Muliani, M., Kusmanto, H., & Fauzan, I. (2023). Kualitas pelayanan publik bidang perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Provinsi .... Histeria Jurnal: Ilmiah .... <https://doi.org/https://doi.org/10.55904/histeria.v2i1.285>
- Naldi, M., Mahsyar, A., & Yahya, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kab. Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3), 557–566.
- Nurcahyanto, H. (2022). Peningkatan Pelayanan publlik (H. Nurcahyanto (ed.)). Fastindo.
- PP NO. 14. (1992). Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. *Demographic Research*, 1–2.
- Prasojdo, T. (2023). Pelayanan Publik Era Digital (Lalu Murdi (ed.)). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Putra, T. M. (2019). Pelayanan publik, good governance, dan ketahanan nasional (C. Siboro, M. Adhithya, umar arya Seno, & M. Soleh (eds.)). Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik (T. Media (ed.)). Tahta Media Grup.
- Raihan, M. F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak Provinsi Riau. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Ramdhana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refellino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nur Arifa Nugraha Silalahi, M., Manullang, S. O., Silalahhi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Superiadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simamata (ed.)). Yayasan Kita Menulis. [https://www.researchgate.net/profile/Made-Supriadi/publication/348418784\\_Pelayanan\\_Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Made-Supriadi/publication/348418784_Pelayanan_Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf)

Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya (Q. Media (ed.)). Penerbit Qiara Media.

Sondakh, E. Y., Sambiran, S., & Kumayas, N. (2020). Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).

Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. ALFABETA.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Tiaji, F. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008. 1.

Wijaya, A. A., Irawan, B., & Aprian, F. (2019). Survei etika pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 7(1).



Lampiran surat pengantar penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@umismuh.ac.id

Nomor : 6268/05/C.4-VIII/II/1446/2025      19 February 2025 M  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal      20 Sya'ban 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian  
*Kepada Yth,*  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di –

Makassar

أَنْتَ مُحَمَّدُ رَسُولُ اللَّهِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0192/FSP/A.5-VIII/II/1446 H/2025 M tanggal 18 Februari 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SRI WAHYUNI  
 No. Stambuk : 10561 1118021  
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENENAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 22 Februari 2025 s/d 22 April 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullah khaeran

أَنْتَ مُحَمَّدُ رَسُولُ اللَّهِ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.  
 NBM 1127761



Lampiran Surat Perizinan dari PTSP SULSEL



Nomor	:	4089/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	:	-	Bupati Enrekang
Perihal	:	<u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 6268/05/C.4-VIII/II/1446/2025 tanggal 19 Februari 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	:	SRI WAHYUNI
Nomor Pokok	:	105611118021
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa (S1)
Alamat	:	Jl. Sil Alauddin No 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADADINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 22 Februari s/d 22 April 2025

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 21 Februari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. Pertinggal.



Lampiran surat Perizinan dari DPMPTSP Kab Enrekang



## Lampiran Pedoman Wawancara

### **Indikator efektif**

1. Bagaimana upaya DPMPTSP dalam memastikan pelayanan perizinan berjalan efektif?
2. Apa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dari sisi internal?
3. Apa kendala utama yang memengaruhi kelancaran pelayanan perizinan ?
4. Apakah menurut Anda pelayanan perizinan saat ini sudah mudah dan jelas?

### **Indikator Sederhana**

1. Bagaimana upaya DPMPTSP Kabupaten Enrekang dalam menyederhanakan akses masyarakat terhadap layanan perizinan?
2. Bagaimana penerapan sistem online mempengaruhi proses pelayanan perizinan, khususnya dari segi kemudahan dan kesederhanaan prosedur bagi masyarakat?
3. Apakah masyarakat mudah memahami alur yang ditetapkan?
4. Apakah prosedur yang dijalani cukup jelas dan mudah dipahami?

### **Indikator keterbukaan**

1. Bagaimana DPMPTSP Kabupaten Enrekang memastikan agar seluruh informasi layanan perizinan dapat diakses dengan mudah dan dipahami oleh masyarakat?
2. Apa saja bentuk informasi yang disediakan di ruang pelayanan untuk membantu masyarakat memahami jenis layanan dan petugas yang bertanggung jawab?

3. Bagaimana cara Anda menyampaikan informasi penting kepada masyarakat yang datang mengurus perizinan, terutama terkait persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian?
4. Apakah informasi yang Anda terima dari petugas saat mengurus perizinan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami?

### **Indikator Responsif**

1. Bagaimana Bapak memastikan bahwa seluruh pegawai di DPMPTSP Enrekang dapat memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat?
2. Bagaimana cara Anda dalam merespons masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan, dan sejauh mana usaha yang dilakukan untuk memastikan mereka puas dengan pelayanan yang diberikan?
3. Apa saja langkah yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam menanggapi keluhan masyarakat, dan bagaimana proses tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk melalui website maupun kontak person?
4. Apakah menurut Anda petugas di DPMPTSP memberikan respon yang cepat saat Anda membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana sikap mereka saat Anda mengalami kesulitan dalam proses layanan?

Lampiran Dokumentasi Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang



Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian



Wawancara dengan staf Jabatan Fungsional Pelaksana Perizinan



UPPT  
PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN  
PERPUSTAKAAN MUHAMMADIYAH

## BAB I Sri Wahyuni 105611118021

ORIGINALITY REPORT

0%  
SIMILARITY INDEX

0%  
INTERNET SOURCES

0%  
PUBLICATIONS

0%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

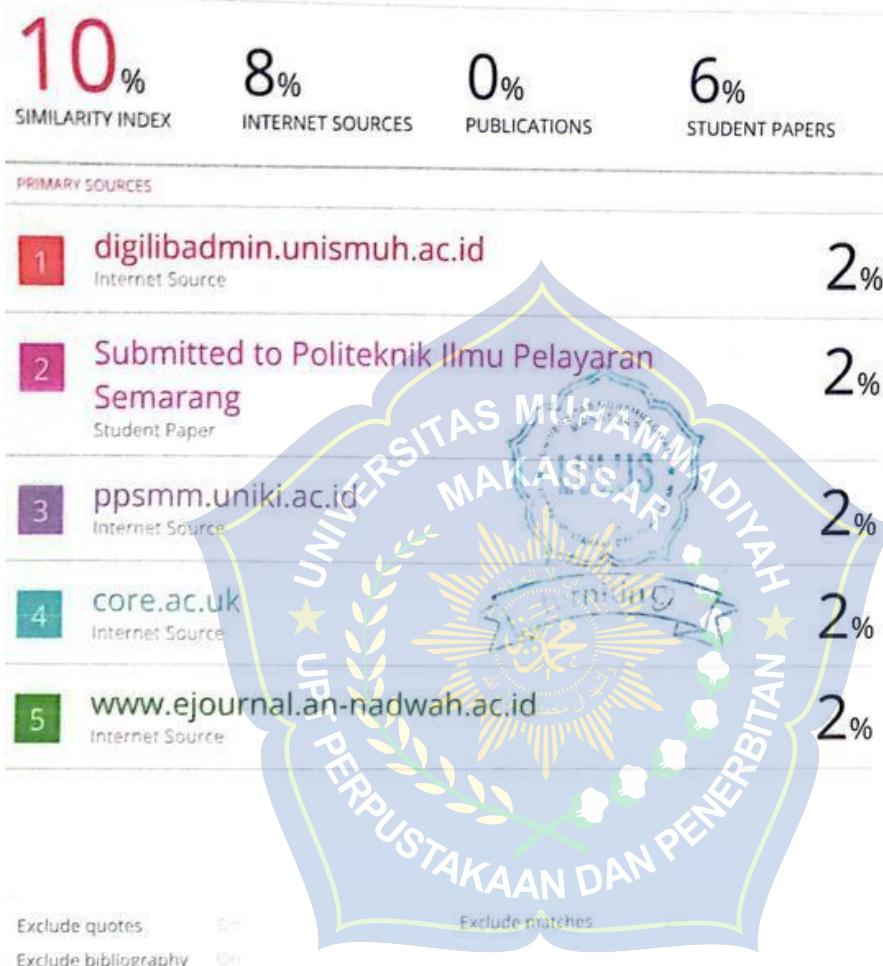
Exclude quotes  
Exclude bibliography

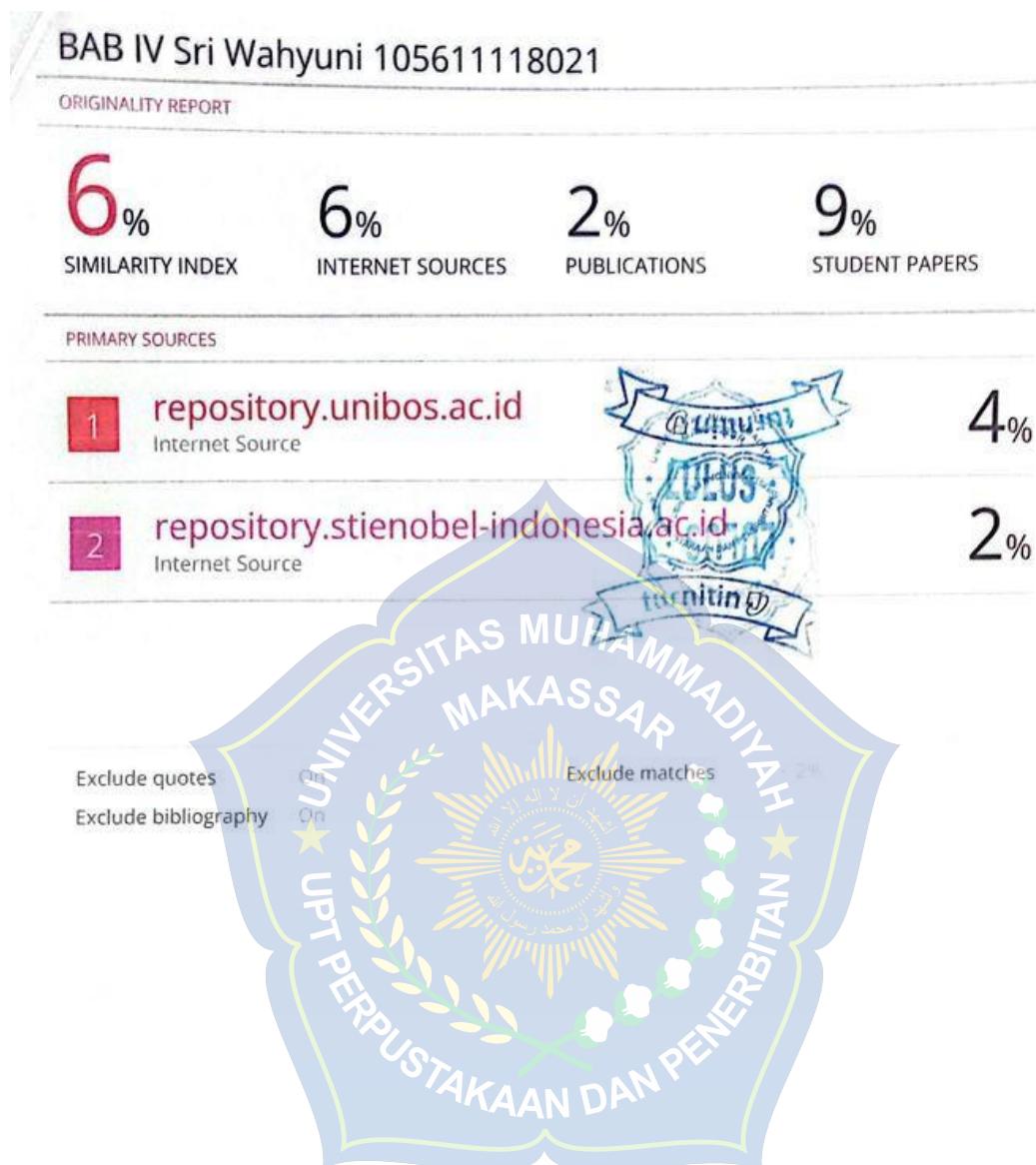




**BAB III Sri Wahyuni 10561118021**

ORIGINALITY REPORT





## BAB V Sri Wahyuni 105611118021

### ORIGINALITY REPORT



### PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%
---	---	----

Exclude quotes

Exclude bibliography

On

On

Exclude matches



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Sri Wahyuni, Lahir di Enrekang, 02 Agustus 2002. Anak kedua dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan Alm. Tasman dan Suhada. Penulis memulai Pendidikan di TK Ulul Azmi dan selesai pada tahun 2009, kemudian Penulis melanjutkan Pendidikan di SDN 73 Sudu selesai pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Pendidikan di MTsS Nurul Haq selesai pada tahun 2018, selanjutnya melanjutkan Pendidikan sekolah menegah atas di SMAN 3 Enrekang dan selesai pada tahun 2021, kemudian melanjutkan Pendidikan perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Negara dan meraih gelar sarjana starata satu (1) pada tahun 2025 dengan Menyusun skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”**