

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN  
BULUKUMBA**

**MISRA SARI**

**Nomor Stambuk : 10561 05091 14**



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

**2019**

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN  
BULUKUMBA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi  
Negara

Disusun dan Diajukan

MISRA SARI

Nomor Stambuk : 10561 05091 14

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman  
Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten  
Bulukumba

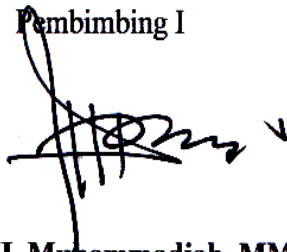
Nama Mahasiswa : Misra Sari

Nomor Stambuk : 10561 05091 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I



**Dr. H. Muhammadiyah, MM**

Pembimbing II



**Dr. Abdi, M.Pd**

Mengetahui :

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar



**Dr. Hj. Hiyani Malik, S.Sos., M.Si**

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



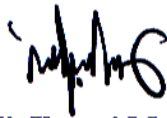
**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor: 0007/FSP/A.1-VIII/II/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Sabtu tanggal 09 Februari 2019.

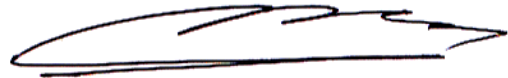
## TIM PENILAI

Ketua



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

Sekretaris



**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**

Penguji

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM (Ketua)



2. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si



3. Dr. Muhammad Tahir, M.Si

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



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Misra Sari

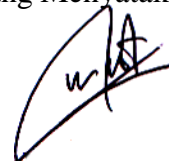
Nomor Stambuk : 10561 05091 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 29 November 2018

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Misra Sari', enclosed within a large, stylized, handwritten flourish or bracket.

Misra Sari

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, ayahanda Arsan dan ibunda Nuraeni atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan serta do’a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita, kepada kakak penulis Insar Annur S.Hi dan Sukayani serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan disertai segala pengorbananyang tulus dan ikhlas. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat, ayahanda Dr. H. Muhammadiyah, MM selaku pembimbing I dan ayahanda Dr. Abdi, M.Pd selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos, MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Ibu Nurbiah Tahir S.Sos, M.AP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara berkat motivasi yang diberikan penulis merasakan semangat yang luar biasa dalam melewati masa pahit dan masa sulit di akhir kuliah.
5. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
6. Para pihak Dinas/Instansi yang ada pada lingkup pemerintah Kabupaten Bulukumba yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada seluruh keluarga besar sospol Universitas Muhammadiyah Makassar, terutama kepada satu angkatan 2014 Ilmu Administrasi Negara terkhusus kelas G,. Umi, Dian Lestari, Dian Ayu Lestari, Nurul Akbar,

Wulan, Tami, Asra, Mila, Syifa, Devi, Ayu, Asti, Fera, Randi, Anggi, Cammak, Erwin, Indah, Lilis, Mawar, Mitha, Tuti, Via, Ikhsan, Tari, Icha, Regina, Ari, dan teman-teman kelas ku yang tidak bisa saya sebutkan semua namanya.

Sehubungan akhir tulisan ini penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kehilafan, disadari maupun yang tidak disadari. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



## ABSTRAK

**MISRA SARI, 2019. Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. ( Dibimbing oleh Muhammadiyah dan Abdi )**

Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Parasuraman berdasarkan *tangibles* (Bukti Fisik), *reability* (Kehandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan) dan *emphaty* (Empati). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya belum maksimal. Hal tersebut terbukti dari pemaparan informan yang menyatakan bahwa mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan menilai belum baik karena belum sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP, masih ada pegawai yang belum bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, masih memerlukan penyediaan komputer untuk menerapkan pelayanan online kepada masyarakat dan pegawai/staff DPMPTSP masih ada yang belum mendahulukan kepentingan pengguna layanan serta masih ada pula pegawai yang menerapkan sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/ pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan apabila dari kelima indikator pelayanan tersebut sudah diterapkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perizinan, Terpadu Satu Pintu

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi.....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Penerimaan Tim Penguji.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian, Konsep dan Teori .....	7
a. Pelayanan Publik.....	7
b. Kualitas Pelayanan .....	8
c. Penanaman Modal Perizinan Terpadu .....	24
B. Kerangka Pikir .....	29
C. Fokus Penelitian.....	30
D. Deskripsi Penelitian .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Teknik Pengabsahan Data .....	34

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kota Bulukumba.....	37
B. Profil DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.....	39
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	60

#### **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	80

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian .....	33
------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir .....	29
--------------------------------	----

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Otonomi daerah bisa diartikan sebagai kewenangan yang diberikan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangga pemerintah daerah serta kepentingan masyarakat setempat. Pemberian/penyerahan kewenangan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai akibat dari tuntutan masyarakat yang semakin beragam akan pelayanan publik, sementara pelayanan publik yang dimiliki sudah sangat terbatas., baik dalam jumlah maupun kualitas. Dengan demikian administrasi publik mengupayakan untuk mampu menjawab berbagai macam tantangan dari persoalan-persoalan pelayanan publik yang ada dengan menempuh berbagai macam.

Salah satu cara yang dapat ditempuh guna menjawab tantangan itu adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik. Reformasi administrasi publik dilakukan pada berbagai aspek yang melengkapinya. Salah satu aspek yang paling penting diperhatikan dalam proses reformasi administrasi publik adalah aspek pelayanan kepada masyarakat atau dikenal sebagai pelayanan publik.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang berwujud barang dan jasa. Peranannya akan lebih besar dan

bersifat menuntut kompetensi manakala dalam aktivitas yang ada dalam masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar atau pelanggan. Dengan adanya kompetensi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, yaitu bersaing dalam pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik banyak orang yang menggunakan/memakai jasa/ produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. (Moenir,A.S.2010)

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut sebagai birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Oleh sebab itu masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh para birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan peraturan yang tidak mudah. Sehingga dapat kita lihat bahwa kondisi yang seperti ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Posisi tawar masyarakat cenderung lemah, dan mereka hanya menerima pelayanan pemerintah tanpa bisa memberikan pendapat langsung terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun hanya sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat yang sejahtera dan mampu berkretifitas dengan pelayanan tersebut sehingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara 26/KEP/M.PAN/2/2004 yaitu: prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bagan alur yang dipampang di ruang pelayanan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah khususnya dibidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah berupaya melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui penertiban pelayanan terpadu satu pintu dan peraturan menteri dalam negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah yang mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di daerah.

Kantor badan penanaman modal dan perizinan terpadu adalah satu organisasi teknis untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Propinsi Sulawesi Selatan yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Bulukumba. Hal ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum dibidang perizinan serta lebih mensukseskan pelaksanaan pelayanan publik secara praktis.



Badan Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu atau di singkat BPMPT Kabupaten Bulukumba adalah gabungan dari badan penanaman modal dan kantor pelayanan perizinan terpadu yang berdiri 2016. Digabungkan dua instansi tersebut dikarenakan di badan penanaman modal mempunyai pelayanan perizinan di bidang penanaman modal sedangkan kantor pelayanan perizinan terpadu mempunyai sebagian pelayanan perizinan yang diatur oleh Peraturan Bupati No. 11 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Dibidang Perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hasil penelitian yang dilakukan dan dilanjutkan dengan menganalisa data yang diperoleh, maka hasilnya dikategorikan belum baik karena masih banyak staf pegawai di bidang perizinan BPMPT kabupaten poso dalam memberikan pelayanan masih belum dapat dikatakan berkualitas. Karena masih banyak informan yang mengeluh tentang syarat-syarat dalam pelayanan izin usaha, kemampuan kepegawaian, ketetapan waktu pelayanan, dan standar biaya dan kecepatan pelayanan. (Agustaf Tabaru,2013)

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, pemda sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Indikator kualitas pelayanan publik bisa dilihat dari keluhan masyarakat terdapat pelayanan publik yang diterima, maka ada beberapa indikator yang

bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman (Christina: 2011) diantaranya Bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

Kaitannya dengan kualitas pelayanan perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba sebagai organisasi publik yang juga bertindak untuk menciptakan pemerintahan yang baik semestinya membentuk pelayanan yang cepat, ramah, mudah, akuntabel dan transparan. Akan tetapi dalam pemberian pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba masih bersifat pasif, hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat yaitu berbelit-belit, tidak terdapat kepastian waktu penyelesaiannya, serta sarana dan prasarana masih merupakan kendala yang dihadapi oleh Badan Penanaman Modal Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba sehingga belum optimalnya pelayanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kabupaten Bulukumba dengan judul **“Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

### **a. Secara teoritis**

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu dan dapat dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan partisipasi masyarakat.

### **b. Secara praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbagan pemikiran bagi pemerintah setempat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **a. Pelayanan publik**

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau hubungan aktivitas dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela 2006: 5).

Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Secara umum, makna pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Warel adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Sinambela 2008:5). Sianipar menyatakan bahwa untuk menjadi

seseorang yang profesional dalam memberikan pelayanan, aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing (Pandji Santosa 2012:57).

Pelayanan publik adalah suatu sistem atau proses penyerahan barang dan jasa yang diatur dan disediakan langsung, dibiayai oleh pemerintah daerah dan diserahkan (*dedelivery*) kepada masyarakat (Abdi, 2016; 11)

Dalam konteks pelayanan kebijakan publik, menurut Winarsih dan Ratminto (Zaenal Mukarom: 2015), adalah pelayanan administrasi pemerintahan yang sering dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum. Pelayanan perizinan adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, juga melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Menurut Stamatis (Bambang Istianto: 2011), kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan

melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realistis seperti struktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

Menurut Morgan dan Murgatroyd, *quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengertian kualitas yang bervariasi ini, Gaspersz (Lijan Poltak Sinambela: 2006), mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas terdiri atas:

1. Sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memiliki keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
  2. Segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.
- c. Kualitas pelayanan publik

Istilah publik, dari bahasa Inggris yang antara lain memiliki definisi sebagai “Masyarakat”, yakni publik service (pelayanan masyarakat). Apabila dihubungkan dengan kualitas, terdapat empat dimensi dari manajemen kualitas sektor publik, yakni:

*“(a) government effectiveness (measures how competent public officials can accomplish its functions), (b) regulatory burden (measures the incidence of “market-unfriendly” policies such a price control). Taken together, government effectiveness and regulatory burden measure the ability of the public sector to formulate and implement sound policies; (c) rule of law (covers the quality of contract enforcement); (d) control or corruption (deals with the overall quality of public sector management. This indicator measures the extent to which powers of public office are exercised for private gain)”.*

Supriyono (Zainal Mukarom:2015), mengemukakan bahwa aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari day tanggap terhadap tuntutan publik, menerjemahkan dalam bentuk perencanaan pelaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip “3 E’s” (*economy, effectiveness, efficiency*) dan “3 R’s” (*responsiveness, representativeness, responsibility*).

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

d. Jenis pelayanan publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a) Pelayanan pemeritah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak dan keimigrasian.
- b) Pelayanan pembagunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan saran dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara.
- c) Pelayanan utulitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utulitas bagi masyarakat.
- d) Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan (Ahmad: 2013)



e. Indikator pelayanan publik

Lebih lanjut Parasuraman (Cristina: 2011), mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- 3) *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen yang cepat;
- 4) *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

f. Dimensi pelayanan publik

Zeithaml (Tjiptono: 2005) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
- 2) *Realibility*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membant konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan peribadi;
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 8) *Access*, terdapat kebutuhan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan;

g. Asas-asas pelayanan publik

Menurut Ratminto (Ratminto dan Atik Septi Winarsih: 2006), ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Empati dengan masyarakat. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur dirancang sependek mungkin, agar konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

- 3) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan masyarakat. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik bagi *providers* maupun bagi masyarakat harus

dirumuskan secara jelas dan harus dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

#### h. Layanan sepenuh hati

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati yaitu “pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan”. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Nilai yang sebenarnya dalam pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap “P”, yaitu:

- 1) *Passionate* (gairah), menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain.
- 2) *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi.
- 3) *Proactive* (proaktif), untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat.
- 4) *Positive* (positif), sikap ini mengubah suasana dan kegairahan interaksi dengan konsumen.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (Dwiyanto 2005: 145), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan public yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan public yang baik pula. Suatu system yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, system pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti aparaturnya harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menyediakan system pelayanan dan strategi yang tepat.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2.2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Maksud dan tujuan diterbitkannya peraturan ini adalah mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala berbagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Ada 14 unsur yang menjadi dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab tugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas, Menurut Master (Dadang Julianta: 2005), dalam mengemukakan hambatan pengembangan manajemen kualitas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketiadaan komitmen dari manajemen.
- 2) Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang memengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
- 3) Ketiadaan pengetahuan manajemen kualitas bagi aparatur yang melayani.
- 4) Ketidaktepatan perencanaan yang dijadikan pedoman dalam pelayanan.
- 5) Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan.
- 6) Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
- 7) Ketidak sesuaian antara struktur organisasi dan kebutuhan.

- 8) Ketidakcukupan sumberdaya dan dana.
- 9) Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
- 10) Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas dalam organisasi.
- 11) Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.

Sementara itu karakteristik pelayanan pemerintah yang sebagian besar bersifat monopoli sehingga tidak menghadapi persaingan pasar menjadikan lemahnya perhatian pengelola pelayanan public akan penyediaan pelayanan yang berkualitas.

Akibatnya citra buruk pada pengelolaan pelayanan public masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan. Untuk itu profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan publik dan pengambilan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan.

i. Standar pelayanan public

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:



a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

j. Pelayanan terpadu satu pintu

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkatkan, tuntutan yang lebih terbuka, serta perkembangan globalisasi yang memicu peningkatan yang lebih cepat lagi dalam kebutuhan dan tuntutan akan

pelayanan publik, pelayanan birokrasi tradisional dianggap tidak lagi memadai. Untuk itu, diperlukan model baru yang mampu beradaptasi dengan tuntutan perubahan ini. Model yang mampu beradaptasi dengan tuntutan perubahan ini. Model yang mampu menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat serta merespons berbagai perubahan yang terjadi dengan cepat.

Berkenaan dengan hal tersebut, berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- 1) Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Tepusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait.
- 3) Terpadu, pola pelayanan publik yang meliputi:
  - a) Terpadu satu atap, pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
  - b) Terpadu satu pintu, pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Lebih lanjut, pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang pedoman

penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Adapun tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 2) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik;
- 3) Sasaran yang akan dicapai dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah terwujudnya pelayanan public yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

k. Prinsip-prinsip penyusunan standar pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Secara keseluruhan akan dijelaskan dibawah ini:

Adapun prinsip pelayanan public dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public.
  - 3) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pelayanan.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
- g. Kelengkapan prasarana dan sarana, tersedianya 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 serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan, yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### 1. Penanaman modal perizinan Terpadu

Badan penanaman modal dan perizinan terpadu merupakan salah satu instansi dibentuk pemerintah daerah dengan maksud agar pelayanan perizinan dan non perizinan sudah melalui pelayanan terpadu satu pintusehingga tidak lagi menjadikan pelayanan khususnya di bidang perizinan tidak berbelit-belit dan menyusahkan masyarakat.

Demi terciptanya keteraturan dalam aktivitas penanaman modal, perlu dilibatkan serangkaian proses perizinan oleh instansi berwenang sebelum akhirnya investor dapat melakukan aktivitas penanaman modal diwilayah Indonesia. Badan koordinasi penanaman modal (BKPM) memperkenalkan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dimana investor dapat memperoleh serangkaian kemudahan. Penyelenggara PTSP diwajibkan mematuhi pedoman dan tata cara permohonan penanaman modal sebagai mana terdapat dalam peraturan kepala BKMP No. 12 tahun 2009 (perka BKPM 12/2009) agar dapat terwujudnya kesegaraman proses penyelesaian

permohonan penanaman modal dan tercapainya pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan transparan untuk para investor.

Pasal 1 ayat 5 perka BKMP 12/2009 menyebutkan definisi PTSP sebagai kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan penanaman modal yang mendapat pendelegasian dari instansi berwenang. Proses pengelolaan PTSP dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Prinsip dasar pelayanan yang ingin dicapai oleh PTSP yaitu antara lain:

1. Mudah, yaitu alur proses penyelesaian permohonan sederhana dan mudah dipahami oleh investor.
2. Cepat, yaitu waktu proses penyelesaian permohonan singkat.
3. Tepat, yaitu kesesuaian produk dengan ketentuan peraturan perundangan.
4. Akurat, yaitu pemberian fasilitas impor mesin, barang, dan bahan sesuai dengan kebutuhan produksi.
5. Transparan dan akuntabel, yaitu alur proses penyelesaian permohonan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penyelenggaraan PTSP oleh BKPM atas dasar pelimpahan/pendelegasian wewenang dari menteri teknis yang memiliki kewenangan atas urusan pemerintah dibidang penanaman modal yang menjadi kewenangan pemerintah.

Dalam hal ini penyelenggaraan PTSP dan BKMP mencakup urusan penanaman modal yang dapat dibagi menjadi:

1. Penanaman modal yang diruang lingkupnya mencakup lintas provinsi.

2. Penanaman modal terkait dengan sumber daya alam yang tidak dapat diperbaharui dengan tingkat kerusakan lingkungan yang tinggi.
3. Penanaman modal bidang industry yang merupakan prioritas tinggi pada skala nasional.
4. Penanaman modal yang terkait pada pertahanan dan keamanan nasional.
5. Penanaman modal asing dan penanaman modal yang menggunakan modal asing yang meliputi:
  - a. Penanaman modal asing yang dilakukan oleh pemerintah Negara lain.
  - b. Penanaman modal asing yang dilakukan oleh warga Negara asing atau badan usaha asing
  - c. Penanaman modal yang menggunakan modal asing yang berasal dari pemerintah Negara lain.
6. Bidang penanaman modal lain yang menjadi urusan pemerintah menurut undang-undang.

BKPM menyelenggarakan 2 jenis pelayanan penanaman modal bagi investor di wilayah Indonesia, yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan non-perizinan. Berdasarkan pasal 1 ayat 6 peraturan kepala BKMP No 12 tahun 2009 (perka BKPM 12/2009), yang termasuk dalam pelayanan perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pedoman tata cara permohonan perizinan penanaman modal selain diatur dalam perka BKPM 12/2009, juga diatur dalam ketentuan

yang dikeluarkan oleh instansi teknis/ kepala lembaga pemerintah Non Departemen (LPND) terkait, gubernur dan bupati/walikota.

Pasal 13 ayat 2 perka BKMP 12/2009 menyebutkan jenis-jenis perizinan penanaman modal, antara lain:

1. Pendaftaran penanaman modal (pendaftaran), adalah bentuk persetujuan awal pemerintah sebagai dasar memulai rencana penanaman modal. Jangka waktu penerbitan pendaftaran menurut pasal 33 ayat 4 perka BKMP 12/2009 yaitu 1 hari kerja sejak diterimanya permohonan yang lengkap dan benar.
2. Izin prinsip penanaman modal (izin prinsip) adalah izin untuk memulai kegiatan penanaman modal di bidang usaha yang dapat memperoleh fasilitas fiskal dan dalam pelaksanaan penanaman modalnya memerlukan fasilitas fiskal. Jangka waktu penerbitan izin prinsip berlaku sama bagi investor asing dan investor dalam negeri.
3. Izin prinsip perluasan penanaman modal (izin prinsip perluasan), adalah izin untuk melakukan rencana perluasan penanaman modal di bidang usaha yang memperoleh fasilitas fiskal dan dalam pelaksanaan penanaman modalnya memerlukan fasilitas fiskal.
4. Izin prinsip perubahan penanaman modal (izin prinsip perubahan), adalah izin untuk melakukan perubahan atas ketentuan yang telah ditetapkan dalam izin prinsip/ izin prinsip perluasan sebelumnya.
5. Izin usaha, izin usaha perluasan, izin usaha pengabungan perusahaan penanaman modal (*marger*) dan izin usaha perubahan.

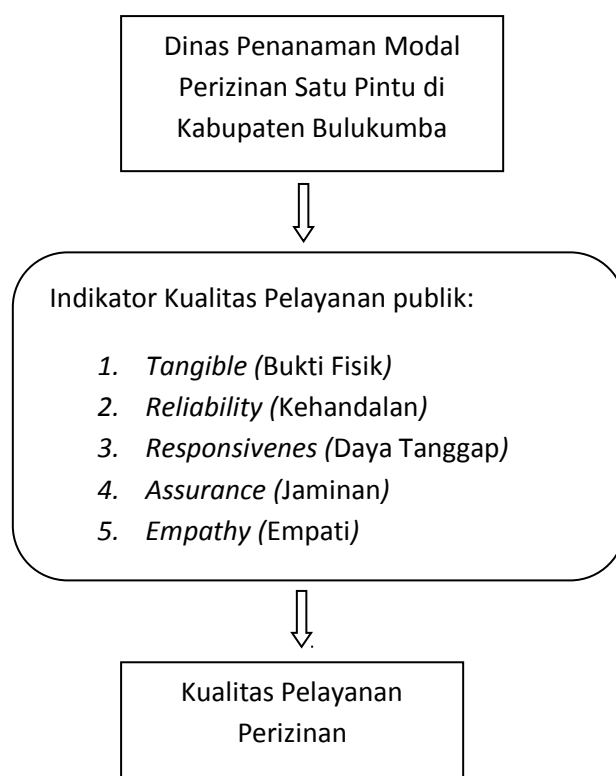


6. Izin lokasi
7. Persetujuan pemanfaatan ruang
8. Izin mendirikan bangunan
9. Izin gangguan
10. Surat izin pengambilan air dibawah tanah
11. Tanda daftar perusahaan
12. Hak atas tanah
13. Izin-izin lainnya dalam rangka pelaksanaan penanaman modal.

## B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka pikir ini di susun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka atau hasil penelitian relevan yang terkait. Adapun teori yang di gunakan dalam indikator pelayanan menurut Parasuraman (Cristina: 2011) yaitu sebagai berikut:

Gambar Kerangka Pikir:



### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang berdasarkan dari rumusan masalah yang ada yaitu kualitas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba maka perlu diperhatikan beberapa indikator pelayanan publik yaitu (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *assurance*, (5) *empathy*.

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

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

Bukti fisik yakni fasilitas berupa perlengkapan dan penampilan yang di sediakan oleh Dinas Penanaman modal perizinan satu pintu dalam pemberian pelayanan.

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

Kehandalan di sini merupakan kemampuan tiap staf Dinas Penanaman Modal Perizinan Satu Pintu dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

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

Daya tanggap merupakan kemampuan staf Dinas Penanaman Modal Perizinan Satu Pintu dalam memberikan tanggapan, respon atau reaksi dalam memberikan pelayanan.

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

Jaminan merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya yang dimiliki para staf untuk bebas dari sesuatu yang bersifat resiko atau keraguan-raguan.

5. *Empathy* (empati)

Empati merupakan kemampuan staf memahami apa yang dirasakan dan dibutuhkan pelanggan (masyarakat) dalam pelayanan perizinan satu pintu di Kabupaten Bulukumba.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sekitar dua bulan. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian ini akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba

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

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang ingin dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dapat berbentuk informasi melalui tulisan maupun informasi yang didapat dalam bentuk lisan, yaitu mengenai Kualitas Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bulukumba.

##### **2. Tipe penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus dengan didukung data kualitatif, dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta tertentu dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan dan permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini akan dilaksanakan agar mendapatkan gambaran secara objektif mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal di Kabupaten Bulukumba.

### C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, yaitu data yang berisi sejumlah pertanyaan yang merupakan pedoman wawancara yang mengacu pada variabel penelitian.
- b. Data sekunder, yaitu data pelengkap yang diperoleh dari catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba yakni berupa data kepegawaian.

### D. Informan Penelitian

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun informan yang dimaksud adalah:

Tabel 1: Informan Penelitian

N0	Nama	Jabatan	Inisial	Jumlah
1	Wahyuddin, S.STP, MSi	Kepala bidang pelayanan perizinan dan non perizinan	WY	1
2	Muhammad Iksan, SH	Staff DPMPTSP	MI	1
3	Hasrawati, SE	Staff DPMPTSP	HW	1
4	Zainuddin	Masyarakat	ZN	1
5	Andang	Masyarakat	AD	1
6	Hikmawati	Masyarakat	HW	1
7	Mirawati	Masyarakat	MW	1
8	Basri	Masyarakat	BS	1
<b>Jumlah</b>				<b>8</b>

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

Adapun teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi, merupakan kegiatan pengamatan fenomena yang secara langsung berhubungan dengan sasaran yang diamati dan hanya membatasi pada persoalan yang ditanyakan.
- b. Wawancara, proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.
- c. Dokumentasi, studi kepustakaan atau yang dikenal dengan dokumentasi dilakukan dengan menyelidiki dan membaca buku-buku, majalah, dokumen, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini untuk memperoleh dan mendukung referensi serta kajian dari hasil penelitian ini.

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

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis intraktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut :

#### **1. Penyajian Data**

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data

disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut

## 2. Reduksi Kata

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

## 3. Penarikan Kesimpulan

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

## **G. Teknik Keabsahan Data**

Pengabsahan data ialah bentuk batasan berkaitan suatu kepastian, bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan data dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti



dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang, adapun bentuk triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber

Membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Lebih lanjut dalam penelitian ini yang mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal, peneliti membandingkan hasil wawancara maupun pengamatan langsung dilapangan baik itu dari perspektif internal maupun eksternal.

2. Triangulasi Teknik

Untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, lebih lanjut penenliti menggunakan teknik yang berbeda dalam memperoleh dan menggali Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal untuk memastikan keakuratannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validasi data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan prilaku manusia mengalami perubahan

dari waktu ke waktu sehingga untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja. Peneliti menggali informasi yang dibutuhkan terkait Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum Kota Bulukumba, Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupatenbulukumba, serta hasil penelitian dari penulis:

#### **A. Gambaran Umum Kota Bulukumba**

Kabupaten bulukumba adalah salah satu daerah tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kota Bulukumba dan diresmikan pada tanggal 4 Februari 1960. Kabupaten Bulukumba ini memiliki luas wilayah 1.154,67 km dan berpenduduk sebanyak 394.757 jiwa. Kabupaten mempunyai 10 kecamatan, 27 kelurahan, serta 109 desa. Secara kewilayahannya, Kabupaten Bulukumba berada pada kondisi empat dimensi yakni dataran tinggi pada kaki gunung bawakaraeng-lompobattang, daratan rendah, pantai dan laut lepas. Kabupaten Bulukumba terletak di ujung bagian selatan ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan, terkenal dengan industri perahu phinisi yang banyak memberikan nilai ekonomi bagi masyarakat dan pemerintah daerah. Luas wilayah Kabupaten Bulukumba 1.154,67 km<sup>2</sup> dengan jarak tempuh dari Kota Makassar sekitar 153 km. Secara geografis Kabupaten Bulukumba terletak pada koordinat antaran 5°40'' Lintang Selatan dan 119°50'' sampai 120°28'' Bujur Timur.

Batas-batas wilayahnya adalah:

- Sebelah utara: Kabupaten Sinjai
- Sebelah Selatan: Kabupaten Kepulauan Selayar
- Sebelah Timur: Teluk Bone

- Sebelah Barat: Kabupaten Bantaeng

Awal terbentuknya Kabupaten Bulukumba hanya terdiri atas tujuh kecamatan yaitu: (Ujungbulu, Gangking, Bulukumpa, Bontobahari, Bontotiro, Kajang dan Hero Lange-Lange), tetapi beberapa kecamatan kemudian dimekarkan dan kini “butta panrita lopi” sudah terdiri atas 10 kecamatan yaitu:

1. Kecamatan Ujungbulu (Ibukota Kabupaten)
2. Kecamatan Gantarang
3. Kecamatan Kindang
4. Kecamatan Rilauale’
5. Kecamatan Bulukumpa
6. Kecamatan Ujungloe
7. Kecamatan Bontobahari
8. Kecamatan Bontotiro
9. Kecamatan Kajang
10. Kecamatan Herlang

Dari 10 kecamatan tersebut tujuh di antaranya merupakan daerah pesisir sebagai sentra pengembangan pariwisata dan perikanan yaitu Kecamatan Gantarang, Kecamatan Ujungbulu, Kecamatan Ujung Loe, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotir, Kecamatan Kajang dan Kecamatan Herlang. Dari ketiga kecamatan lainnya tergolong sentra pengembang pertanian dan perkebungan, yaitu Kecamatan Kindang, Kecamatan Rilau Ale’ dan Kecamatan Bulukumpa.

## **B. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bulukumba**

Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bulukumba terletak di Jalan Kenari, Loka, Ujung Bulu, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan 92511, Indonesia. Badan Penanaman Modal Perizinan Satu Pintu atau di singkat BPMPT Kabupaten Bulukumba adalah gabungan dari badan penanaman modal dan kantor pelayanan perizinan terpadu yang berdiri pada tahun 2016.

### 1. Visi

Visi berkaitan dengan pandangan kedepan instansi pemerintah Kabupaten Bulukumba khususnya dinas penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulukumba dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat dan tujuan otonomi daerah yang mana harus melayani masyarakat secara optimal dan berdaya guna.

Adapun Visi DPMPTSP Kabupaten Bulukumba Adalah:

*“Mewujudkan pelayanan prima dalam mendukung penyelenggaraan pemerintah daerah”*

### 2. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut diatas, maka dirumuskan misi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan
- b. Meningkatkan kualitas SDM aparat pelayanan
- c. Meningkatkan mutu dan kepuasan pelayanan; dan

d. Meningkatkan koordinasi antar sektor dalam mendukung kelancaran pelayanan.

### 3. Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai adalah:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- b. Meningkatkan kepercayaan masyarakat/investor dalam pelayanan perizinan; dan
- c. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan perizinan.

### 4. Sasaran

Sasaran yang akan dicapai adalah:

- a. Terwujudnya pelayanan perizinan yang cepat, mudah, transparan dan pasti.
- b. Terwujudnya kepemilikan izin yang merata bagi setiap usaha yang dikelola masyarakat baik perorangan maupun badan usaha.
- c. Terwujudnya peningkatan berbagai bidang usaha yang dikelola masyarakat.
- d. Terwujudnya pengembangan usaha masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas perbankan.
- e. Terwujudnya peningkatan iklim investasi yang kondusif; dan
- f. Terwujudnya kepuasan masyarakat didalam mendapatkan pelayanan.

### 5. Moto dan Komitmen Pelayanan

- a. Moto Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba:

*“Kami hadir untuk mengabdikan dan melayani masyarakat”*

### Makna Moto:

Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba adalah sebuah bentuk perhatian pemerintah dalam mengembang amanah pelayanan terhadap masyarakat, untuk lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakat terkhusus dalam aspek pelayanan perizinan dimana selama ini mendapatkan sorotan tentang kurang maksimalnya pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

#### b. Komitmen pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba:

- a) Siap memberikan pelayanan terbaik dan tercepat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan.
- b) Siap mengikuti globalisasi dalam pelayanan perizinan.
- c) Siap menjadi motor penggerak investasi di kabupaten bulukumba dalam perizinan; dan
- d) Siap menjalankan pelayanan perizinan terpadu di kabupaten Bulukumba.

#### 6. Maklumat Pelayanan

*“Dengan ini, kami menyatakan sanggup memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan secara profesional, transparan dan akuntabel. Apabila tidak menetapi janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”*

#### 7. Ruang Lingkup Tugas

Ruang lingkup tugas DPMPTSP Kabupaten Bulukumba berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 14 Tahun 2016 Tentang

Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2016 Nomor 14) sebagai berikut:

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan terpadu.
- b. Penyusun dan pelaksanaan rencana strategi (Renstra) dan rencana kerja (Renja) di bidang pelayanan perizinan terpadu.
- c. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan bidang perekonomian, pariwisata, sosial budaya dan pekerjaan umum.
- d. Pelayanan koordinasi proses pelayanan perizinan bidang perekonomian, pariwisata, sosial budaya dan pekerjaan umum.
- e. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan.
- f. Pemantauan dan evaluasi proses pemberi pelayanan perizinan.
- g. Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan terpadu.
- h. Pelaksanaan kegiatan di bidang pemungutan retribusi.
- i. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan.
- j. Pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM).
- k. Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan publik (SPP).
- l. Pelaksanaan fasilitas pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.



Adapun susunan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba meliputi:

- a. Kepala Dinas;
  - b. Sekertaris Dinas;
  - c. Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
  - d. Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal;
  - e. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;
  - f. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
  - g. Kepala Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
  - h. Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal;
  - i. Kepala Seksi Sistem Informasi, Analisa dan Evaluasi Data Penanaman Modal;
  - j. Kepala Seksi Deregulasi Penanaman Modal dan Pemberdayaan Usaha Daerah;
  - k. Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan;
  - l. Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan;
  - m. Kepala Seksi Pembinaan Penanaman Modal;
  - n. Kepala Seksi Pemantauan dan Pengawasan Penanamn Modal; dan
  - o. Tim Teknis
8. Jenis-jenis pelayanan
- a. Perizinan, meliputi:
    - 1) Surat Izin Tempat Usaha (SITU)/Izin Gangguan (HO);

- 2) Izin Trayek/Kartu Pengawasan;
- 3) Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- 4) Izin Usaha Perikanan Pembudidayaan Ikan (Tambak);
- 5) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
- 6) Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
- 7) Izin Usaha Industri (IUI);
- 8) Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT);
- 9) Izin Usaha Toko Modern (IUTM);
- 10) Izin Usaha Pusat Pertokoan;
- 11) Izin Reklame;
- 12) Izin Lingkungan dan/atau Izin PPLH;
- 13) Izin Lokasi;
- 14) Izin Penelitian;
- 15) Izin Kesehatan, yang terdiri atas:
  - a. Izin Praktik;
  - b. Izin Kerja Tenaga Kesehatan.
  - c. Izin Apotik; dan
  - d. Izin Operasional Rumah Sakit/Klinik dan/atau Sarana Kesehatan lainnya.
- 16) Izin Rekrutmen Tenaga Kerja;
- 17) Izin Balai Pelatihan Tenaga Kerja Swasta; dan
- 18) Izin Usaha Bergerak.

- b. Non perizinan meliputi:
  - 1) Tanda Daftar Industri (TDI);
  - 2) Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
  - 3) Tanda Daftar Gudang (TDG);
  - 4) Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP); dan
  - 5) Rekomendasi, yang terdiri atas:
    - a. Rekomendasi Penggunaan Lahan Fasilitas Umum; dan
    - b. Rekomendasi Pertunjukan dan Keramaian Umum.
- c. Perizinan dan Non perizinan bidang Penanaman Modal yang pengelolaannya dilimpahkan untuk diselenggarakan oleh DPMPTSP adalah sebagai berikut:
  - 1) Izin Prinsip Penanaman Modal;
  - 2) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
  - 3) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
  - 4) Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;
  - 5) Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha;
  - 6) Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha;
  - 7) Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha;
  - 8) Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha; dan
  - 9) Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA) bagi tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya dalam wilayah Kabupaten Bulukumba.

## 9. Loker Pelayanan Perizinan

Loker pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bulukumba terdapat pada:

- a. Loker Informasi dan Pengambilan Formulir: petugas yang berada diloker ini mempunyai tugas untuk menyediakan dan melayani pemberian Formulir permohonan izin, memberikan informasi kepada pemohon baik yang datang langsung maupun melalui telepon terkait pelayananperizinan meliputi persyaratan administrasi, mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian dan ketentuan retribusi bagi pemohon yang akanmengajukan permohonan pemrosesan izin dan keterangan tentang izinyang masih dalam proses maupun yang sudah diterbitkan bagi pemohon yang sudah mengajukan permohonan pemrosesan izin dengan sikap yang ramah, komunikatif dan bersahabat.
- b. Loker Pendaftaran dan Pengambilan Izin: petugas yang berada di loker ini mempunyai tugas untuk menerima, meneliti dan memeriksa permohonan izin beserta kelengkapannya,mengembalikan permohonan izin yang tidak lengkap kepada pemohon untuk dilengkapi, mencatat dan memberikan nomor register terhadap permohonan izin yang dinyatakan lengkap dan memberi tanda terima permohonan kepada pemohon;
- c. Loker Pengambilan Izin: Petugas menerima bukti Surat Ketetapan Retribusi Daerah dari pemohon yang akan mengambil izin yang telah diterbitkan.

- d. Loker SKRD dan STS: petugas yang berada di loket ini mempunyai tugas untuk mencetak SKRD dan STS yang telah ditetapkan untuk disampaikan kepada pemohon sebagai dasar pembayaran retribusi
- e. Loker Tim Teknis: petugas yang berada di loket ini mempunyai tugas untuk melayani masyarakat yang perizinannya memerlukan kajian Teknis.
- f. Loker Pengaduan: petugas yang berada di loket ini mempunyai tugas untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara langsung oleh pemohon sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 10. Standar Pelayanan Perizinan dan Persyaratan Perizinan

- a. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)/Izin Gangguan (HO):
  - 1) Sketsa Lokasi Tempat Usaha, Kapasitas Produksi Perbulan, dan Jumlah Tenaga Yang dipakai;
  - 2) Surat persetujuan tetangga terdekat dari tempat usaha yang diketahui minimal Lurah dan/atau Pejabat di Kecamatan setempat;
  - 3) Kwitansi alat pemadam kebakaran;
  - 4) Foto copy pemilik lokasi tanah tempat usaha yang didirikan atau SPPT;
  - 5) Foto copy Nomor Pendapatan Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
  - 6) Foto copy KTP;
  - 7) Foto copy Akta Pendirian Usaha; dan
  - 8) Rekomendasi dari Tim Teknis DPMPTSP atas usaha tertentu.

Perpanjangan SITU/HO:

- 1) melampirkan SITU/HO asli;
- 2) Foto copy KTP; dan/atau
- 3) Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian atau Pejabat berwenang bagi Pemohon yang tidak dapat melampirkan SITU/HO asli.

b. Izin Trayek:

- 1) Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK);
- 2) Foto copy Izin Trayek yang telah selesai masa berlakunya; dan
- 3) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba (berdasarkan hasil pemeriksaan obyek izin).

c. Izin Mendirikan Bangunan (IMB):

- 1) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- 2) Foto copy bukti kepemilikan Tanah seperti: Akta Jual Beli, Akta Hibah, dan sejenisnya sebagai bukti kepemilikan;
- 3) Foto copy Pajak Bumi dan Bangunan ( PBB ) Hari terakhir;
- 4) Surat keterangan persetujuan tetangga yang diketahui minimal Lurah dan/atau Pejabat di Kecamatan setempat;
- 5) Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa;
- 6) Gambar rencana bangunan, site plan sistem struktur, sistem utilitas/peta situasi bangunan dan denah tanah;
- 7) Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)/UKL-UPL/AMDAL bagi yang terkena kewajiban; dan

- 8) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba (berdasarkan hasil survey dan penelitian).
- d. Surat Izin Usaha Perikanan Pembudidayaan ikan (Tambak):
- 1) Permohonan Pengurusan izin
  - 2) Foto copy SITU/HO;
  - 3) Foto copy KTP;
  - 4) Foto copy Akta/Kepemilikan Lahan;
  - 5) Foto copy Nomor Pendapatan Wajib Pajak (NPWP); dan
  - 6) Melampirkan foto copy Izin Lingkungan/Izin PPLH dan/atau Dokumen UKL-UPL/AMDAL.
- e. Izin Usaha Perdagangan (SIUP):
- 1) Foto copy SITU / HO;
  - 2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
  - 3) Pas Foto; dan
  - 4) Foto copy Akte yang berbadan hukum.
- Perpanjangan SIUP:
- 1) melampirkan SIUP asli;
  - 2) Foto copy SITU/HO; dan/atau
  - 3) Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian atau Pejabat berwenang bagi Pemohon yang tidak dapat melampirkan SIUP asli.
- f. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK):
- 1) Foto copy/rekaman sertifikat badan Usaha (SBU) yang telah dilegalisir oleh lembaga Asosiasi;

- 2) Foto copy Akte pendirian perusahaan;
- 3) Foto copy SITU/HO yang dikeluarkan DPMPTSP Kabupaten
- 4) Bulukumba;
- 5) Foto copy Tanda Daftar Perusahaan yang dikeluarkan DPMPTSP  
Kabupaten Bulukumba;
- 6) Daftar tenaga yang menangani proyek;
- 7) Foto copy NPWPD;
- 8) Foto copy KTP yang masih berlaku;
- 9) Daftar peralatan milik sendiri;
- 10) Foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 lembar;
- 11) Bukti pembayaran dari Bank Sulselbar Cabang Bulukumba; dan
- 12) Surat keterangan bebas temuan dari Bagian Hukum Sekretariat  
Daerah Kabupaten Bulukumba (perusahaan lama) dan lampiran  
foto kantor.

Perpanjangan IUJK:

- 1) melampirkan IUJK asli;
- 2) melampirkan Surat Keterangan Bebas Temuan dari Bagian  
Hukum Setda; dan/atau
- 3) Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian atau Pejabat  
berwenang bagi Pemohon yang tidak dapat melampirkan IUJK  
asli.



- g. Izin Usaha Industri (IUI):
  - 1) Foto copy SITU/HO;
  - 2) Foto copy Nomor Pokok wajib Pajak Daerah (NPWPD);
  - 3) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP); dan
  - 4) Pertimbangan Tim Teknis dari DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.
- h. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT):
  - 1) Hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat, meliputi:
    - a. Struktur penduduk menurut mata pencaharian dan pendidikan;
    - b. Tingkat pendapatan ekonomi rumah tangga;
    - c. Kepadatan penduduk;
    - d. Pertumbuhan penduduk;
    - e. Kemitraan dengan UMKM lokal; dan
    - f. Penyerapan tenaga kerja lokal.
  - 2) Foto copy IUPP pusat perbelanjaan atau bangunan lainnya tempat berdirinya pasar tradisional atau Toko Modern;
  - 3) Foto copy Akte Pendirian Perusahaan dan Pengesahaannya; dan
  - 4) Surat pernyataan kesanggupan mematuhi dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- i. Izin Usaha Toko Modern (IUTM):
  - 1) Foto copy Izin Prinsip;
  - 2) Hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat;
  - 3) Foto copy Surat Izin Lokasi dari Badan Pertanahan Nasional (BPN);

- 4) Foto copy SITU/HO;
  - 5) Foto copy IMB;
  - 6) Foto copy Akte Pendirian Perusahaan dan pengesahannya;
  - 7) Rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil;
  - 8) Surat pernyataan kesanggupan mematuhi dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - 9) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.
- j. Izin Usaha Pengelolaan Pusat Pertokoan (IUPP):
- 1) Foto copy Izin Prinsip;
  - 2) Hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat;
  - 3) Foto copy Surat Izin Lokasi dari Badan Pertanahan Nasional (BPN);
  - 4) Foto copy SITU/HO;
  - 5) Foto copy IMB;
  - 6) Foto copy Akte Pendirian Perusahaan dan pengesahannya;
  - 7) Rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil;
  - 8) Surat pernyataan kesanggupan mematuhi dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - 9) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.
- k. Surat Izin Reklame:
- 1) Foto terbaru rencana lokasi penempatan reklame;
  - 2) Gambar desain produk/pesan Reklame yang akan disajikan;
  - 3) Foto copy identitas diri (KTP/SIM) atau yang dikuasakan;

- 4) Gambar/peta lokasi penempatan titik reklame (3 arah : samping kiri, samping kanan dan tampak depan);
  - 5) Kelayakan konstruksi reklame;
  - 6) Surat Pernyataan Reklame belum terpasang (bermaterai);
  - 7) surat Pernyataan tidak keberatan Reklame dipasang dari pemilik lokasi pemasangan;
  - 8) Foto copy Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
  - 9) Izin Asli yang lama (perpanjangan / perubahan);
  - 10) Surat Kuasa Pengurusan Perizinan; dan
  - 11) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.
1. Izin Lingkungan dan Izin PPLH:
- 1) Foto copy Izin Pemanfaatan Ruang (IPR);
  - 2) Foto copy kartu penduduk (KTP);
  - 3) Izin Prinsip
  - 4) Foto copy akte pendirian usaha / kegiatan dan dokumen perusahaan lainnya bagi pemohon yang berbadan usaha;
  - 5) Foto copy Dokumen AMDAL/Formulir UKL-UPL;
  - 6) Profil usaha dan/atau Kegiatan;
  - 7) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

m. Izin Lokasi:

- 1) Foto Copy Risalah Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah (ASPEK) dari Kantor Pertanahan;
- 2) Bagi Badan hukum wajib menyerahkan Akta Pendirian Perusahaan yang telah disahkan oleh Menteri;
- 3) Uraian rencana Proyek atau proposal proyek yang akan di bangun;
- 4) KTP atau identitas pemohon;
- 5) Surat Keterangan tanah yang dimohon dari lurah setempat dan diketahui oleh Camat
- 6) Gambar atau Sketsa areal yang di mohon;
- 7) NPWP;
- 8) Surat Pernyataan mengenai tanah yang sudah memiliki oleh pemohon serta perusahaan yang merupakan satu group perusahaan dengannya; dan
- 9) Surat Pernyataan kesediaan untuk memberikan penggantian yang layak dan/ atau menyediakan tempat penampungan bagi pemilik tanah.

n. Izin Penelitian:

- 1) Surat permohonan izin penelitian dari Perguruan Tinggi;
- 2) Proposal penelitian, yang telah disetujui oleh Dosen pembimbing dan daftar pertanyaan;
- 3) Fotokopi KTP;

- 4) Membawa surat rekomendasi penelitian;
- 5) Mengisi surat pernyataan sanggup menyerahkan hasil penelitian;
- 6) Surat keterangan dari Kemenristek dan Gubernur bagi pemohon yang berstatus Warga Negara Asing; dan
- 7) Surat izin penelitian dapat langsung diproses dan ditunggu.

o. Surat Izin Kesehatan

Surat Izin Kesehatan terbagi dua yakni Izin Apotik dan Izin Operasional Rumah Sakit/Klinik dan/atau Sarana Kesehatan lainnya, persyaratannya:

1) Izin Apotik

- a. Mengisi formulir permohonan izin
- b. Melampirkan KTP pemohon atau akte pendirian badan hukum;
- c. Melampirkan IMB dan Izin Gangguan (HO) untuk klinik dan rumah sakit;
- d. Melampirkan dokumen UKL/UPL bagi klinik dan rumah sakit;
- e. Melampirkan denah lokasi dan denah ruangan;
- f. Melampirkan daftar tenaga beserta SIP, SIK dan/atau ijazah;
- g. Melampirkan daftar peralatan;
- h. Melampirkan daftar dan tarif pelayanan

- i. Melampirkan surat izin lama bagi yang memperpanjang izin; dan
- j. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

2) Izin Rumah Sakit/Klinik dan/atau Sarana Kesehatan lainnya:

- 1) Surat permohonan bermaterai Rp.6.000,-.
- 2) Foto copy KTP yang masih berlaku;
- 3) Foto copy Ijazah tenaga kesehatan yang berlaku;
- 4) Foto copy Surat Tanda Registrasi (STR) sesuai izin yang diajukan;
- 5) Surat pernyataan mempunyai tempat praktik atau surat keterangan dari sarana;
- 6) Surat Rekomendasi dari organisasi profesi , sesuai tempat praktik (IDI,IBI,PPNI,dll);
- 7) Pas foto ukuran 4x6 cm: 3 lembar dan 3x4 cm: 2 lembar;
- 8) Surat izin dari pimpinan instansi/sarana pelayanan kesehatan tempat tenaga kesehatan yang bersangkutan bekerja (khusus nakes yang bekerja disarana pelayanan kesehatan pemerintah/ sarana pelayanan kesehatan yang ditunjuk pemerintah);
- 9) Rekomendasi dari Kepala Puskesmas di wilayah tempat praktek.
- 10) Surat keterangan berbadan sehat dari Dokter pemerintah;
- 11) Gambar/Denah lokasi;

- 12) Izin gangguan (HO) bagi yang praktek mandiri; dan
- 13) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

p. Peryaratan untuk beberapa perizinan yaitu:

Izin Rekrutmen Tenaga Kerja, Izin Balai Pelatihan Tenaga Kerja Swasta, Izin Usaha Bergerak dan perizinan lainnya yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

q. Tanda Daftar Industri (TDI):

- 1) Foto copy SITU/HO;
- 2) Foto copy Nomor Pokok wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- 3) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP); dan
- 4) Pertimbangan Tim Teknis dari DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

r. Tanda Daftar Perusahaan (TDP):

- 1) Foto copy SITU/HO;
- 2) Foto copy Akta Pendirian bagi Perusahaan yang berbadan hukum;
- 3) Foto copy Nomor Pokok wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- 4) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP); dan
- 5) Pertimbangan Tim Teknis dari DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

erpanjangan TDP:

- 1) melampirkan TDP asli;
- 2) Foto copy SITU/HO; dan/atau
- 3) Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian atau Pejabat berwenang bagi Pemohon yang tidak dapat melampirkan TDP asli.

s. Tanda Daftar Gudang:

- 1) Foto copy Akte Pendirian Perusahaan bagi perusahaan yang telah berbadan hukum;
- 2) Foto copy SITU/HO;
- 3) Foto copy SIUP;
- 4) Foto copy TDP;
- 5) Foto copy KTP; dan
- 6) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

t. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP):

- 1) Izin Sementara Usaha Pariwisata
  - a. Foto copy KTP;
  - b. Rencana Anggaran Biaya dan gambar rencana bangunan usaha atau rencana tapak;
  - c. Foto copy lokasi usaha;
  - d. Foto copy akte pendirian usaha dan dokumen perusahaan lainnya bagi pemohon yang berbadan usaha;
  - e. Foto copy Izin persetujuan PMA dari BKPMA bagi perusahaan yang menggunakan modal asing; dan



- f. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.
- 2) Izin Tetap Usaha Pariwisata
    - a. Foto copy SITU/HO
    - b. Foto copy IMB
    - c. Pas foto penanggung jawab perusahaan 3x4 sebanyak 5 lembar; dan
    - d. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.
- u. Rekomendasi:
- 1) Permohonan Rekomendasi terkait kegiatan usaha yang dimohonkan;
  - 2) Foto copy KTP;
  - 3) Surat Keterangan/Pengantar dari Pemerintah setempat; dan
  - 4) Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.
- p. Khusus untuk permohonan Perizinan dan Nonperizinan Bidang Penanaman Modal yang terdiri atas:
- 1) Izin Prinsip Penanaman Modal;
  - 2) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
  - 3) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
  - 4) Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;
  - 5) Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha;
  - 6) Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha;

- 7) Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha;
- 8) Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha; dan
- 9) Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA) bagi tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya dalam wilayah Kabupaten Bulukumba

Persyaratan yang harus dipenuhi dilakukan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan (utamanya Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal).

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### *a. Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi pendapat masyarakat karena fasilitas fisik yang baik maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Dalam penelitian ini, *Tangibles* merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. *Tangibles* yang dinilai pada penelitian ini yaitu penampilan aparat dalam memberikan pelayanan perizinan dan sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tentang penampilan aparat dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Penampilan pegawai sangat berpengaruh dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang mendukung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap dan penampilan staf merupakan kesan pertama yang dilihat oleh masyarakat ketika ingin mengurus perizinan. Selain itu masyarakat yang mengurus permohonan perizinan merasa senang apabila dilayani dengan penampilan yang baik, seperti berpakaian yang rapi. Dan sejauh ini yang saya lihat penampilan staf disini sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku” (wawancara dengan WY, 8 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari pelayanan yang diterima tetapi penilaian ini juga dilihat dari proses pelayanannya dan penampilan pelayanan.

Hal yang sama yang diungkapkan oleh staf dinas penanaman modal pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kabupaten bulukumba mengenai penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan menyatakan bahwa :

“Penampilan merupakan suatu yang harus di perhatikan oleh para pegawai karena apabila aparat yang memberikan pelayanan terlihat tidak rapi maka akan memberikan tanggapan yang negatif dari masyarakat yang melakukan permohonan perizinan, tetapi saya melihat penampilan staf disini sudah cukup baik” (wawancara dengan HW, 20 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa penampilan merupakan suatu perwujudan dari sebuah pelayanan yang mampu membuat masyarakat menjadi simpati terhadap pelayanan yang mereka terima dari staf DPMPTSP salah satunya adalah memberikan perhatian dan berpenampilan yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa penampilan merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu pelayanan. Masyarakat akan merasa senang ketika pelayanan berpenampilan rapi dan menarik. Namun sebaliknya ketika penampilan yang tidak rapi akan memberikan tanggapan negatif terhadap masyarakat.

Hasil wawancara dengan staf DPMPTSP terkait dengan sarana dan prasarana dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

“Kalau mengenai fasilitas dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah cukup baikmi cuman kami juga mengharapkan penambahan unit komputer lagi untuk menerapkan pelayanan melalui online untuk lebih meringankan bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan sehingga masyarakat yang bersangkutan tidak perlu lagi ke DPMPTSP namun bisa secara online untuk pengurusan permohonan perizinan” (Wawancara dengan MI, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan harus ada penambahan unit komputer untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan cara menerapkan pelayanan online. Selanjutnya terkait dengan sarana dan prasarana pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu informan terkait sarana dan prasarana menyatakan bahwa:

“Menurut saya sarana dan prasarana sudah cukup baik karena sudah tersedianya data dinding mengenai jumlah biaya dan waktu penyelesaian perizinan selain itu ruang tunggu terasa nyaman karena sudah dilengkapi dengan AC” (wawancara dengan ZN, 22 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba terkait dengan tersedianya data dinding mengenai jumlah biaya waktu penyelesaian permohonan perizinan sudah terpampan di ruang pelayanan. Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu informan peneliti menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana sudah lumayan misalnya ruang tunggu yang sudah nyaman dan cukup luas dan tertata rapi sehingga saya selaku penerima layanan merasa puas” (Wawancara dengan AD, 18 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang terkait dengan ruang tunggu pelayanan sudah cukup nyaman dan luas sehingga pengguna layanan merasa puas. Selanjutnya wawancara dengan informan terkait sarana dan prasarana menyatakan bahwa:

“Kalau mengenai sarana prasarana dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah cukupmi cuman untuk toilet di ruang pelayanan tidak ada”(Wawancara dengan HW, 20 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui mengenai fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik cuman untuk toilet di ruang pelayanan tidak ada.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara dapat dikemukakan bahwa sarana dan prasarana merupakan suatu yang harus di peradakan. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menuntukan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sangat menentukan karena semakin lengkapnya sarana dan prasarana yang ada seperti Penambahan unit komputer untuk menerapkan pelayanan online dan toilet yang

ada di ruang pelayanan memudahkan masyarakat dalam mengurus permohonan perizinan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan demikian, maka pelayanan perizinan yang di berikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketetapan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan. Prinsip kehandalan sangat mutlak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat karena setiap masyarakat pada umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kehandalan dalam penelitian ini di tentukan oleh kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang cepat untuk menyelesaikan permohonan perizinan sesuai dengan batas waktu yang telah di tentukan. Kepastian dan ketetapan waktu merupakan elemen yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Kepala bidang Pelayanan Perizinan dan Non perizinan terkait masalah *Reliability* (kehandalan) dalam kecepatan dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

“Segala jenis permohonan perizinan mempunyai batas waktu yang telah di tentukan dan selama ini kami memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat namun biasa saja permohonan perizinannya lama terbit karena tergantung dari permohonan perizinan apa yang dibutuhkan masyarakat”(Wawancara dengan WY, 8 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa segala jenis permohonan perizinan sudah mempunyai batas waktu dan sudah memberikan

pelayanan yang cepat serta pelayanan perizinan yang lama terbit biasanya tergantung dari jenis perizinan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Hasil wawancara dengan staf DPMPTSP terkait masalah *Reliability* (kehandalan) dalam kecepatan dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

“Kalau masalah kecepatan dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah cepat bahkan kami juga meluangkan waktu untuk memberikan pelayanan pada saat jam istirahat dan mengenai kepastian waktu pelayanan untuk semua jenis pelayanan sudah mempunyai batas waktu yang telah di tetapkan bahkan biasanya permohonan perizinannya selesai sebelum waktu yang telah dijanjikan.(wawancara dengan MI, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dan mengenai kepastian waktu tergantung dari jenis permohonan perizinan yang dibutuhkan masyarakat.

Namun berbeda yang dikatakan oleh informan peneliti mengenai kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai disini belum cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena ketika saya mengurus permohonan perizinan saya sempat menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan karena pegawainya belum datang padahal sudah menunjukkan pukul 08.30” (Wawancara dengan BS, 22 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai belum memberikan pelayanan yang cepat karena masih ada pegawai yang datang terlambat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan terkait kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Menurut saya belum cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat karena sudah beberapa kali saya mengurus permohonan perizinan selalu mendapatkan pegawai yang terlambat ke kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.(Wawancara dengan MW, 29 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan masyarakat menggap belum cepat karena pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat datang terlambat tidak sesuai dengan jam kerja yg di tentukan. Hal yang sama juga dikatakan oleh informan peneliti terkait kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut saya belum cepat karena pada saat saya mengurus permohonan perizinan saya sempat menunggu kurang lebih 30 menit untuk mendapatkan pelayanan “ (Wawancara dengan HW, 20 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum cepat karena masyarakat yang melakukan permohonan perizinan menunggu kurang lebih 30 menit untuk mendapatkan pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat diketahui mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menentukan kualitas pelayanan belum baik karena dilihat dari wawancara sebelumnya mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat



belum cepat dikarenakan masih ada pegawai yang terlambat datang ke kantor sehingga masyarakat yang melakukan permohonan perizinan menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* yang dimaksud disini adalah kesediaan aparat Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menanggapi setiap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Terkait dengan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Selain itu berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Dengan kata lain bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini daya tanggap yaitu kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh informan peneliti terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

“Menurut saya setiap permohonan perizinan yang saya sampaikan kepada staff DPMPTSP direspon dengan baik karena petugas langsung mencatat dalam buku arsip permohonan perizinan, selanjutnya menanyakan apakah berkas yang saya bawa sudah lengkap atau belum” (wawancara dengan HW, 20 Oktober 2018)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa permohonan perizinan di respon baik oleh pegawai DPMPTSP dengan langsung mencatat dalam buku arsip permohonan perizinan dan langsung menayakan berkas yang saya bawah sudah lengkap atau belum. Selanjutnya wawancara dengan informan terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat mengatakan bahwa:

“Pegawai disini sudah cukup merespon tetapi masih ada saja pegawai yang cuek dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara dengan MW, 20 Oktober)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masih ada saja pegawai dalam merespon masyarakat cuek dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan peneliti terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai disini merespon masyarakat yang melakukan permohonan perizinan karena ketika saya melakukan permohonan perizinan tetapi berkas yang saya bawah tidak lengkap dan bermasalah di KK jadi pegawai disini memberitahu dan mengarahkan saya ke Capil untuk menanyakan tentang masalah KK saya” (Wawancara dengan BS, 22 Oktober)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP merespon masyarakat dengan baik kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Selanjutnya hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat mengatakan bahwa:

“Pelayanan kepada masyarakat merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan dan kami akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kemampuan yang kami miliki, misalnya cara kami

merespon masyarakat yang melakukan permohonan perizinan dan pelayanan yang kami berikan tidak hanya sebatas merespon masyarakat dengan baik tetapi kami juga mampu membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan secara sopan dan ramah” (Wawancara dengan WY, 8 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pagawai DPMPTSP berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik dengan cara merespon masyarakat yang mengurus permohonan perizinan bahkan berusaha membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Hal yang sama yang diungkapkan oleh staf DPMPTSP terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat mengatakan bahwa:

“Kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik itu dalam merespon keluhan dari masyarakat yang menggunakan permohonan perizinan” (Wawancara dengan HW, 20 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa aparat dinas penanaman modal perizinan terpadu satu pintu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik itu dalam merespon keluhan masyarakat dalam pengurusan permohonan perizinan.

Sesuai hasil observasi dan wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan publik seperti dari wawancara diatas sebelumnya bahwa aparat DPMPTSP merespon baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan permohonan perizinan.

d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Jaminan ini sangat penting pada jasa pelayanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana masyarakat akan merasa nyaman dan terjamin. *Assurance* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan. dikatakan oleh kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terkait tentang ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan mengatakan bahwa:

“Mengenai ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan itu sangat penting dan untuk semua jenis pelayanan yang ada di sini itu sudah ada jangka waktu yang telah ditetapkan dan dapat dilihat di dinding ruang pelayanan” (Wawancara dengan WY, 8 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sangat penting dan semua jenis pelayanan yang ada di DPMPTSP sudah mempunyai jangka waktu yang telah ditentukan dapat dilihat di dinding yang ada di ruang pelayanan. Namun berbeda yang dikatakan oleh informan peneliti terkait ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai disini belum memberikan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan karena untuk penerbitan Permohonan Perizinan

IMB membutuhkan waktu kurang lebih 7 hari yang ditetapkan oleh DPMPTSP tetapi tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga kurang lebih 2 minggu saya menunggu untuk mengambil surat IMB” (Wawancara dengan ZN, 22 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai belum memberikan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan perizinan karena tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP. Hal serupa juga yang dikatakan oleh informan peneliti terkait ketetapan dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

“Pelayanan disini belum memberikan ketetapan waktu dalam pelayanan permohonan perizinan sedangkan untuk semua jenis perizinan sudah mempunyai batas waktu yang sudah di tetapkan tapi menurut saya itu percuma ditetapkan ketika jangka waktu tidak terpenuhi karena merugikan masyarakat apabila ia ke DPMPTSP untuk mengambil surat perizinan tetapi belum selesai” (wawancara dengan MW, 29 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP belum memberikan ketetapan waktu dalm memberikan pelayanan kepada masyarakat sedangkan sudah ada jangka waktu yang telah ditetapkan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Bulukumba. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan terkait jaminan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Menurut saya belum ada jaminan ketetapan waktu yang diberikan oleh staf disini, memang sudah ada dinding ruang pelayanan tentang jangka waktu penyelesaian permohonan perizinan tapi itu tidak sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat” (Wawancara dengan AD, 18 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa memang sudah ada di dinding ruang pelayanan tentang jangka waktu penyelesaian permohonan perizinan tetapi masyarakat merasa tidak sesuai dengan apa yang tertera di dinding ruang pelayanan.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sangat menentukan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba karena menetapkan waktu pelayanan kepada masyarakat kualitas pelayanan semakin baik, namun sebaliknya semakin tidak ada ketetapan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan ke masyarakat maka tingkat kualitas semakin rendah. Ketetapan waktu penyelesaian permohonan perizinan di DPMPTSP dapat dikatakan belum baik bisa dilihat dari hasil wawancara sebelumnya bahwa ketetapan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan

Jaminan yang lain yang harus dimiliki setiap pegawai DPMPTSP adalah jaminan kejujuran dalam pemberian pelayanan. Salah satu bentuk kejujuran yang dimiliki oleh para petugas adalah kesesuaian biaya yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kesesuaian dan transparansi biaya sangat diperlukan untuk menjamin kepuasan pengguna jasa serta menjamin kepercayaan antara pegawai dan pengguna jasa (masyarakat).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh staf DPMPTSP terkait jaminan kepastian biaya untuk mengukur kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa :

“Dalam permohonan perizinan disini tidak memungut biaya sama sekali dan kami juga sudah menempel berupa brosur di ruang pelayanan yang

dimana didalam brosur tersebut terdapat jenis perizinan dan biaya perizinan sehingga masyarakat dapat melihat bahwa di DPMPTSP tidak memungut biaya kecuali ada beberapa jenis perizinan yang memerlukan biaya”(Wawancara dengan HW, 20 Oktober 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam permohonan perizinan tidak memungut biaya sama sekali dan dapat di lihat yang tertera di dinding ruang pelayanan. Selanjutnya hasil wawancara dengan infoman terkait biaya permohonan perizinan dalam menentukan kualitas pelayanan mengatakan bahwa :

“Selama saya mengurus Perizinan di DPMPTS saya tidak pernah mengeluarkan biaya sepersen pun karena biaya perizinan yang saya urus gratis dan itu sudah terperinci di brosur yang ada di ruang pelayanan” (Wawancara dengan BS, 22 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui terkaitan biaya permohonan perizinan tidak memungut biaya sepersen pun dan dapat dilihat di ruang pelayanan yang tertera didinding.

Hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan kepastian biaya dalam pengurusan permohonan perizinan untuk menentukan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP yang dilihat dari hasil wawancara sebelumnya dapat dikatakan baik karena dalam permohonan perizinan tidak memungut biaya sepersen pun dan ada beberapa jenis permohonan perizinan yang memungut biaya.

e. *Emphaty* (Empati)

*Empathy* (empati) meliputi dalam melalukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan

menempatkan dirinya pada situasi yang dilakukan oleh pengguna layanan. Untuk melaksanakan pelayanan perizinan maka diperlukan empati yang maksimal agar masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Empathy yang dimaksud yaitu pelayanan yang adil/tidak deskriminatif dan keramahan aparat pada saat memberikan pelayanan secara sopan dan santun.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan terkait memberikan pelayanan secara adil/tidak deskriminatif untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Menurut saya belum adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apalagi kalau adami keluarganya yang kerja di dalam pasti lebih didahulukan di berikan pelayanan dibanding masyarakat yang lain (Wawancara dengan MW, 29 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai belum adil. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan peneliti terkait adil dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas menyatakan bahwa:

“Sebagian pegawai disini menurut saya masih menerapkan sikap membeda-bedakan karena pada saat saya mengurus keperluan salah satu pegawai tersebut lebih mendahulukan kerabatnya dibanding saya yang seharusnya mendapat terlebih dahulu pelayanan itu tersebut sebab saya yang lebih dahulu datang dibanding kerabat pegawai tersebut” (Wawancara dengan ZN, 22 Oktober)

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa masih ada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih menerapkan sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya hasil wawancara



dengan informan peneliti terkait adil dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Menurut saya belum adil karena masih ada pegawai mempunyai sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara dengan BS, 22 Oktober)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada pegawai yang belum adil.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba karena untuk mendapat kualitas pelayanan baik, pegawai harus adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu empati juga dapat dilihat dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Pegawai dalam melayani masyarakat harus bersikap ramah serta bertutur kata yang sopan kepada masyarakat. Dengan bertutur kata yang baik dan menghormati dalam melayani maka masyarakat akan merasa dihargai. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terkait masalah empati dalam keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan mengatakan bahwa:

“Saya selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan selalu meminta kepada semua pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk bersikap sopan dan ramah kepada semua pengguna layanan. Saya menghimbau agar pegawai tidak mudah terbawah emosi ketika sedang melayani masyarakat karena jika pegawai mudah terpancing oleh situasi yang tidak menyenangkan hal itu akan berakibat fatal” (Wawancara dengan WY, 8 oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan penenloiti terkait sikap pegawai dalam memberikan pelayanan menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Kalau masalah kesopanan dan keramahan pegawai disini menurut saya sudah baik tapi kan tidak semua pengguna layanan beranggapan seperti saya dan mempunyai masing-masing pendapat”( Wawancara dengan HW, 20 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Hal yang sama diungkapkan oleh informan peneliti terkait sikap pegawai dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Sikap pegawai disini ramah dan sopan. Saya sebagai pengguna layanan merasa dilayani dengan baik”(Wawancara dengan MW, 29 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan dan ramah. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan peneliti terkait sikap pegawai dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Menurut saya selama mengurus permohonan perizinan pegawai disini bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”(Wawancara dengan BS, 22 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bulukumba karena untuk mendapat kualitas pelayanan yang baik, pegawai dalam memberikan pelayanan harus bersikap ramah dan sopan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang kualitas pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Kemampuan suatu instansi pemerintahan dalam menunjukkan eksistensinya dalam bentuk fisik kepada pihak eksternal. Lebih mengutamakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik di instansi yang dapat diandalkan pada lingkungan sekitarnya. Keduanya merupakan bukti nyata merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa layanan sesuai dengan pemanfaatan yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan.

Penampilan pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba dalam pengembangan pegawainya selalu mengutamakan penampilan yang rapi dan sopan sebagai penunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal perizinan terpadu satu pintu di kabupaten bulukumba masih ada yang perlu di benahi dan diperadaka

Termasuk toilet di ruang pelayanan dan pengadaan komputer di ruang pelayanan untuk menerapkan pelayanan online.

## 2. Realibility (Kehandalan)

Kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

## 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Setiap pegawai Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap perilaku orang yang mendapatkan pelayanan. Sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulukumba dalam kesiapan pegawai dalam merespon permohonan perizinan kepada masyarakat.

## 3. Assurance (Jaminan)

Kepercayaan penumpang merupakan hal yang sangat mendasar karena dari keyakinan masyarakat terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan integritas, kemampuan, serta karakter yang baik, dapat menaruh sikap positif terhadap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba. Jaminan

#### 4. Emphaty (Empati)

Empati yang ditunjukkan disini melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan tidak diskriminsi (membeda-bedakan) dalam pemberian pelayanan. Masyarakat menilai belum baik karena pegawai DPMPTSP masih ada pegawai yang menerapkan sikap membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas, ada beberapa saran yang penulis kemukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba, yaitu:

1. Penambahan komputer untuk menerapkan pelayanan online sehingga masyarakat tidak jauh-jauh lagi ke DPMPTSP Kabupaten Bulukumba untuk melakukan permohonan perizinan tetapi bisa lewat online serta menyediakan toilet di ruang pelayanan.
2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan lagi.
3. Memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan
4. Pegawai harus lebih memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan permohonan perizinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara*. Makassar: Edukasi Mitra Grapika.
- Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offiset.
- ChristinaW., Utami. 2011. *Buku manajemen pemasaran jasa*. Edisi Revisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Margon. 2009. *Pelayanan publik*. Jakarta: Bina aksara
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: PustakaSetia.
- Moenir, A.S. (2010) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen pelayanan prima*. Bandung: Graha Ilmu.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijak Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono, 2012. *Mehamami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Santoso, Pandji. 2012. *Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Istianto, Bambang.2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Public*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Juliantara, Dadang.2005.*Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Tjiptono, Fandhy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- <http://ejournal.usrat.ac.id/index.php/governance/articel/view/1494>
- <http://hukumpenanamanmodal.co.id/izin-penanaman-modal/mekanisme-pelayanan-perizinan-penanaman-modal/>
- <http://hukumpenanamanmodal.co.id/perizinan-bkpm/jenis-jenis-perizinan-dan-jangka-waktu-penerbitnya/>



**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

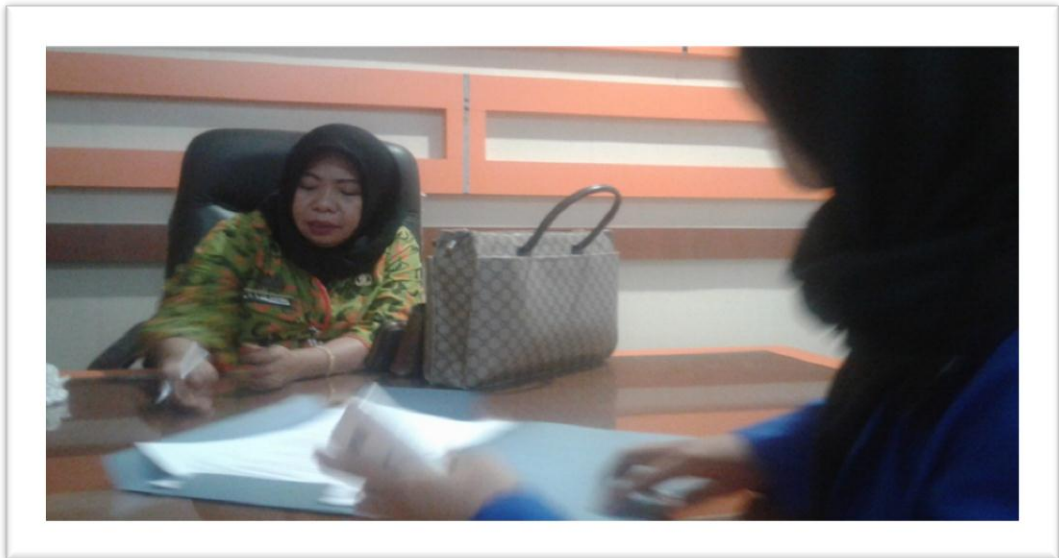


Photo Ibu Kepala Dinas DPMPTSP



Staff Dinas DPMPTSP





Infor



man Peneliti





Suasana pemberian pelayanan kepada masyarakat

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti dengan nama lengkap **Misra Sari** dilahirkan di Salassae pada Hari Minggu 05 Januari 1997 dari pasangan suami istri Bapak Arisang dan Ibu Nuraeni. Peneliti adalah anak Ketiga dari Tiga bersaudara. Saat ini peneliti tinggal di Jalan Mallengkeri 1. Peneliti menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 80 Bulukumpa pada tahun 2002 hingga tahun

2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 17 Bulukumba dan tamat pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Bulukumba dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Administrasi Negara yang In Syaa Allah pada tahun 2019 ini akan mengantarkan Peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1).

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba”**.