

**Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada  
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Gowa**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**ENDANG LESTARI  
NIM 105720557415**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

**Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada  
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Gowa**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas  
Ekonomi Dan Bisnis*

**ENDANG LESTARI  
105720557415**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

*Syukur Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT atas karunia,  
kesehatan dan limpahan berkah-Nya..*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk..  
Kedua orang tuaku tercinta Bapak Puang Nai Dan Ibu Suyanti, saudara-  
saudaraku Hesti. serta seluruh keluarga atas dukungan dan kasih  
sayangnya..*

*Dosen Pembimbingku, Pak Abdul Muttalib SE, MM., serta PaK Risfan  
Rizaldi, SE., MM. segala bimbingan dan arahnya..*

*Teman-teman, sahabat serta suamiku Mustari, yang selalu memberikan  
dukungan dan semangat..*

*Serta semua pihak yang telah membantuku dalam penyelesaian  
Skripsi ini..*

## **MOTTO HIDUP**

*Tidak ada kata bisa tanpa pernah diasah*



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

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa  
Nama Mahasiswa : ENDANG LESTARI  
NIM : 10572 05574 15  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu tanggal 31 Agustus 2019 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Agustus 2019

Menyetujui :

Pembimbing I

Abdul Muttalib, S.E., M.M.  
NIDN: 0901125901

Pembimbing II

Andi Risfan Rizaldi, S.E., M.M.  
NIDN: 0918058602

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Andi Resuliong, S.E., M.M.  
NBM: 903 976

Ketua Program Studi Manajemen

Muli Nur R., S.E., M.M.  
NBM: 1085576



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

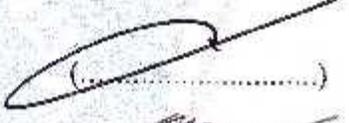
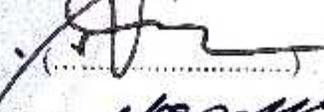
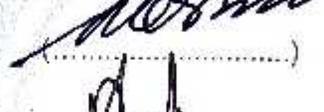
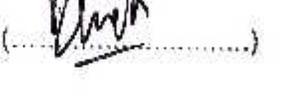
Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini atas nama **ENDANG LESTARI**, NIM: **10572 05574 15**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar No. 0011/SK-Y/61201/091004/2019 M, tanggal 01 Muharram 1441 H/31 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 01 Muharram 1441 H  
31 Agustus 2019 M

Panitia Ujian :

Pengawas Umum	: Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M. (Rektor Unismuh Makassar)	
Ketua	: Ismail Rasulong, SE., M.M. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)	
Sekretaris	: Dr. Agus Salim HR., S.E., M.M. (WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)	
Penguji	: 1. Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.	
	: 2. Muh. Nur R., SE., M.M.	
	: 3. Abdul Muttalib, S.E., M.M.	
	: 4. Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si.	

Disahkan oleh  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Ismail Rasulong, S.E., M.M.**

NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ENDANG LESTARI

Stambuk : 10572 05574 15

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan pada  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya***

***Sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.***

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

Makassar, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Endang Lestari

Diketahui Oleh :



Ketua Program Studi Manajemen

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

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikumWr,Wb.**

Tiada untaian kata yang lebih indah untuk penulis ucapkan selain puji syukur Alhamdulillah ataskehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan. Skripsi ini berjudul **“Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.** Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai persyaratan dalam penyelesaian studi Strata satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua penulis bapak Puang Nai dan ibu suyanti yang senantiasa memberikan harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus kepada penulis serta seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terimakasih banyak disampaikan kepada:

1. Bapak Dr H Abd Rahman Rahim SE MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar atas segala kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Bapak Ismail Rasulong, SE,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nur Rasyid,SE.,MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Abdul Muttalib, SE, MM., selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Andi Risfan Rizaldi, SE., selaku dosen pemnbimbing II yang telah membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak, ibu dosen serta segenap staf Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada semua pihak yang tidak saya sebutkan namanya satu per satu, namun telah membantu penulisan dalam penyelesaian studi.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fisabilil Haq fastabiqulhairat, WassalamualaikumWr.Wb*

Makassar, 31Agustus2019

Penulis

## ABSTRAK

ENDANG LESTARI, 2019. **Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa**. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I

Abdul Muttalib, SE., MM dan pembimbing II Andi Risfan Rizaldi, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem informasi penerimaan pendapatan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Instrument yang digunakan adalah pedoman dokumentasi dan panduan wawancara / interview guide. Teknik analisis data pada ini menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu telah memiliki website resmi .yang dapat memudahkan para investor untuk melakukan perizinan.

**Kata kunci** : *Sistem Informasi, Penerimaan Pendapatan*

## **ABSTRACT**

ENDANG LESTARI, 2019. Analysis of Revenue Receipt Information System at the One-Stop Investment and Integrated Services Office of Gowa Regency. Thesis of the Faculty of Economics and Business, Department of Management, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by a supervisor I Abdul Muttalib, SE., MM and supervisor II Andi Risfan Rizaldi, SE., MM.

This study aims to determine the revenue receipt information system at the One-Stop Integrated Investment and Services Office of Gowa Regency. The method used is a qualitative method. The instruments used were documentation guidelines and interview guides. The data analysis technique used descriptive analysis method.

The results showed that the information system in the investment service and integrated one-stop service has an official website which can facilitate investors to do licensing.

*Keywords: Information Systems, Revenue Receipts*

## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	8
B. Sistem Informasi Manajemen.....	9
C. Pengertian Penerimaan Pendapatan.....	13
D. Penelitian Terdahulu.....	16
E. Kerangka Konsep.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
A. Jenis Dan pendekatan penelitan	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
C. Teknik Pengumpulan Data.....	20
D. Jenis Dan Sumber Data.....	21
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	21
F. Teknik Analisis Data.....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	23

B. Hasil Penelitian.....	34
C. Pembahasan.....	38
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah pegawai berdasarkan status kepegawaiaan	32
Tabel 4.2 Jumlah pegawai berdasarkan golongan	32
Tabel 4.3 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan terakhir	33
Tabel 4.4 Matriks konsistensi pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	kerangka konsep	19
Gambar 4.1	struktur organisasi	27
Gambar 4.2	Blanko Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	53
Gambar 4.3	Blanko Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	54

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa adalah salah satu instansi pemerintahan yang berada di kabupaten gowa. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Gowa, maka dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa berdasarkan Perda Kabupaten Gowa Nomor 11 tahun 2016, kemudian untuk menjalankan Pelayanan Perizinan maka dikeluarkan peraturan Bupati Nomor 60 tahun 2017. Dengan dibentuknya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga terwujud Pelayanan publik yang cepat, transparan, efektif dan efisien.

Sekarang ini penggunaan teknologi sangat penting, dalam perusahaan atau instansi pemerintahan untuk membangun sebuah sistem informasi yang dapat mengelola operasional perusahaan. Sistem informasi terdiri dari beberapa komponen yaitu :

1. Perangkat keras (*hardware*) : Mencakup peranti-peranti fisik seperti Komputer dan printer.
2. Perangkat lunak (*software*) atau (program) : Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
3. Prosedur : Sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.

4. Orang : Semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi

5. Basis data (*database*) : Sekumpulan tabel, hubungan dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
6. Jaringan komputer dan komunikasi data: sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resource*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gowa saat ini telah memiliki *website* resmi. Sistem Pelayanan perizinan terintegrasi satu pintu elektronik atau yang sering disebut *Online Single Submission (OSS)*, telah diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gowa.

Kepala Dinas DPM-PTSP Kabupaten Gowa, Indra Setiawan Abbas mengatakan, bahwa penerapan layanan OSS tersebut dimulai sejak September 2018, dan Gowa merupakan salah Kabupaten / Kota yang sistem layanan tersebut di Sulawesi Selatan. Kehadiran sistem perizinan terintegrasi satu pintu elektronik tersebut akan lebih mempermudah dan mempercepat masyarakat untuk membuat izin usaha. Karena mempercepat proses izin dan ini bisa selesai empat sampai lima hari. Untuk membuat izin tidak harus lagi mendatangi kantor DPM-PTSP. Kehadiran sistem perizinan terintegrasi satu pintu elektronik tersebut, untuk membuat izin usaha bisa dilakukan dimana saja dan tinggal menginput data yang dibutuhkan. Pelayanan izin usaha itu sistem online. Semua yang menyatu ada dari direktorat pajak, BPJS dan seluruh kementerian yang terkait itu masuk dalam satu sistem. Tentu saja dengan adanya sistem online ini masyarakat dimana saja dalam wilayah republik indonesia bisa melakukan

perijinan, mereka tinggal mengimput semua data. Selain itu, keunggulan lain yang dimiliki sistem layanan OSS ini adalah tidak perlunya lagi mengisi biodata secara satu persatu. Tinggal memasukkan nomor akte pendirian usaha dari notaris, maka secara otomatis data perusahaan akan muncul dengan sendirinya. Semua kelengkapan yang lain seperti komitmen tinggal diupload dalam sistem ini dan sekarang tidak perlu lagi kita mengisi biodata seperti nama. Kita tinggal mengisi nomor akta pendirian usaha dari notaris, itu semua langsung muncul siapa nama direktornya, siapa nama komisarisnya. Dengan adanya sistem tersebut data pemilik perusahaan juga akan lebih valid. Dengan sendirinya data yang keluar melalui sistem OSS itu merupakan data perusahaan yang valid.

Melalui media ini, kami berharap dapat menyampaikan informasi sebanyak-banyaknya kepada kalangan dunia usaha (penanaman modal / investor) dan masyarakat pada umumnya mengenai keunggulan *kompetitif* dan keunggulan *komperatif* kabupaten gowa sebagai daerah tujuan investasi, serta beragam informasi lainnya yang berkaitan dengan kegiatan penanaman modal (investasi). Bagi kalangan dunia usaha, kami berharap informasi yang kami sajikan kiranya dapat menjadi referensi dalam setiap pengambilan keputusan baik sebelum berinvestasi, pada saat berinvestasi, maupun setelah berinvestasi. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat ini diharapkan memberikan dampak positif dalam berbagai bidang termasuk bidang penanaman modal (investasi). Dan bagi masyarakat, kami berharap media ini dapat menjadi sarana komunikasi yang konstruktif dan menjadi motivasi bagi pemerintah daerah, untuk terus menciptakan iklim investasi yang kondusif di kabupaten gowa. Sehingga investasi dapat berkembang di

Kabupaten Gowa dan dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan masyarakat. Masalah yang sering terjadi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa yaitu masalah keluhan pelayanan dan respon pegawai terhadap keluhan pelayanan. Sarana pengaduan dapat melalui : E-mail, sms, dan kotak pengaduan. Akan tetapi belum menjalin kerjasama dengan lembaga independen yang berperan sebagai mediator apabila tidak mendapatkan kesepakatan dalam penyelesaian masalah atau keluhan penerima layanan.

Mekanisme/alur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa terpajang pada ruang pelayanan, yakni proses pelayanan perizinan dengan rekomendasi (non usaha), proses perizinan dengan rekomendasi tinjauan lapangan (usaha), serta proses perizinan tanpa rekomendasi dengan tinjauan lapangan. Mekanisme/alur perizinan tersebut sangat jelas. Pemerintah daerah diberi kekuasaan atau wewenang mengatur rumah tangganya sendiri dan dengan demikian mau tidak mau pemerintah daerah harus membiayai pengeluaran dengan menggunakan pendapatan daerahnya, dengan adanya kondisi tersebut maka pemerintah daerah memberlakukan suatu ketentuan tentang perizinan yang dapat menambah pendapatan daerahnya salah satunya yaitu kebijakan pemerintah daerah Kabupaten Gowa dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemberlakuan aturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sebagaimana pemberlakuan kebijakan Izin Mendirikan Bangunan tersebut telah di tetapkan PERDA Nomor 9 Tahun 2011 tentang bangunan gedung. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini masih menggunakan sistem secara online.

Beberapa persyaratan administrasi untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) secara online antara lain :

1. Mulailah siapkan komputer dan jaringan internet untuk mulai dalam mengakses situs untuk mendaftar menggunakan sistem online. Anda bisa mendaftar melalui situs yang ada di kota yang saat ini ditinggali. Jika Anda tidak mengetahui mengenai situs tersebut bisa mencari tahu mengenai mesin pencari untuk informasi lebih lanjut.
2. Pastikan untuk menyiapkan syarat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bisa dilakukan dengan memfotokopi. Beberapa dokumen yang harus di fotokopi antara lain yaitu :
  1. Copy Surat Kepemilikan Tanah / Sertifikat serta dilampirkan Aslinya
  - 2.PBB Terakhir
  3. Copy KTP Pemohon
  4. Rencana Bangunan
  5. Denah Lokasi
3. Apabila situs tersebut telah terbuka bisa melakukan pendaftaran diri. Pastikan untuk mengisi seluruh data yang dibutuhkan dan masukkan gambar rumah tersebut. Untuk mengirimkan gambar rumah bisa melalui scan komputer dan mulailah mengunggah ke dalam *website* tersebut. Pengisian harus dilakukan dengan lengkap untuk menghindari kemungkinan terjadinya penolakan yang terjadi.
4. Jika seluruhnya telah dilakukan bisa segera membayar retribusi yang dimasukkan ke dalam Bank yang ada pada daerah tempat tinggal Anda. Segera serahkan bukti pembayaran dengan cara scan di komputer.

Langkah terakhir bisa dilakukan dengan mengunggah ke dalam *website* tersebut.

Penerapan kebijakan Izin Mendirikan Bangunan ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung bagi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pungutan retribusi yang diperoleh dari setiap izin yang diterbitkan pungutan retribusi dari izin tersebut merupakan biaya atas jasa penerbitan surat/sertifikat Izin Mendirikan Bangunan terhadap setiap kegiatan pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat, baik orang pribadi maupun badan. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa (PTSP). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan syarat utama bagi setiap bangunan yang akan didirikan oleh masyarakat maupun pemerintah. Penekanan ketentuan wajib memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebelum melakukan kegiatan pembangunan dapat lebih tertib dan terarah. Dari latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat dirumuskan masalah yaitu Bagaimana Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

#### **1. Manfaat Akademis**

- a. Membantu penulis dalam lebih memahami materi yang telah diajarkan selama masa perkuliahan sehingga dapat menerapkan berbagai teori yang telah di dapat ke dalam dunia nyata.
- b. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi penulis lain apabila ingin melakukan penelitian sejenis.

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

Pada tataran praktis, memberikan informasi yang objektif dan bahan perbandingan bagi aparat pemerintah dalam pelaksanaan pemberian Izin Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan proses perizinan dalam mendirikan suatu usaha. Aktivitas pelayanan merupakan pekerjaan rutin yang biasa dilakukan, baik dalam suatu organisasi ataupun instansi pemerintahan. Kegiatan pelayanan berkaitan langsung dengan pelanggan atau masyarakat, sehingga diharapkan kegiatan pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan sekaligus memenuhi harapan setiap masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa adalah salah satu instansi pemerintahan yang berada di kabupaten gowa. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di kabupaten gowa, maka dibentuk kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa berdasarkan Perda Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016, kemudian untuk menjalankan pelayanan perizinan maka dikeluarkan peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2017.

Dibentuknya DPM PTSP Kabupaten Gowa diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga terwujud pelayanan publik yang cerah, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Penerapan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPM PTSP Kabupaten Gowa belum terimplementasi dengan baik karena rendahnya kemampuan petugas dalam pengelolaan informasi yang efektif dengan minim publikasi informasi pelayanan, baik dalam bentuk pengumuman, maupun dalam bentuk daring, keterbatasan akses informasi prosedur dan

mekanisme pelayanan.

## **B. Sistem Informasi Manajemen**

### **1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem perencanaan di dalam perusahaan yang melibatkan pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, teknologi, dan akuntansi manajemen sebagai salah satu strategi dalam bisnis. Menurut Tugiman Hiro (1996 : 33) sistem informasi manajemen adalah merupakan kumpulan dari sistem-sistem informasi yang dilakukan oleh suatu badan usaha seperti sistem informasi akuntansi, personalia, pemasaran, pembelian dan persediaan. Sistem informasi manajemen Tergantung dari kecil besarnya badan usaha atau ruang lingkup kegiatan usaha tersebut. Sistem informasi manajemen Sangat berkaitan dengan manajemen pengambilan keputusan. Berdasarkan kegiatan manajemen, kebutuhan informasi tersebut dikategorikan sebagai berikut :

- a. Perencanaan strategis untuk manajemen tingkat atas
- b. Pengendalian manajemen untuk tingkat menengah
- c. Pengendalian operasi untuk tingkat bawah

Dengan bantuan komputer, informasi yang diperlukan manajemen akan dapat terpenuhi. Hal ini disebabkan karena informasi yang dihasilkan dari suatu hasil komputer yang memadai merupakan informasi yang berkualitas, sehingga pada akhirnya akan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Pada intinya, sistem informasi manajemen dalam bisnis atau perusahaan bertujuan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan hingga menganalisa informasi dan kemudian disebarkan untuk tujuan yang spesifik. Beberapa ahli di bidang ilmu manajemen

pernah menjelaskan mengenai manajemen sistem informasi, diantaranya adalah: Menurut Raymond McLeod Jr, pengertian *management information system* adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pengguna yang memiliki kebutuhan yang sama. Informasi tersebut menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya tentang apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang, dan apa yang mungkin terjadi di masa depan. Menurut Nash dan Robert, manajemen sistem informasi adalah kombinasi dari user / orang, teknologi, media, prosedur, dan juga pengendalian, yang memiliki tujuan tertentu.

## **2. Tujuan Sistem Informasi Manajemen**

Tujuannya adalah untuk mendapatkan jalur komunikasi, memproses tipe transaksi, dan memberi sinyal kepada manajemen terhadap kejadian di internal suatu organisasi/perusahaan. Sesuai dengan penjelasan di atas, sebagai salah satu bentuk strategi di dalam internal perusahaan maka penerapan *management information system* memiliki beberapa tujuan dan fungsi berikut ini: Pengumpulan data dapat menyediakan informasi yang bisa mendukung pengambilan keputusan. Informasi berguna dalam perencanaan, pengendalian, evaluasi dan juga perbaikan lanjutan. Sistem informasi bisa dipergunakan sebagai dasar untuk perhitungan harga produk, jasa maupun untuk tujuan lainnya sesuai yang diinginkan manajemen.

## **3. Fungsi Manajemen Sistem Informasi**

*Management information system* memiliki fungsi utama yang harus bermanfaat dalam operasional suatu organisasi, diantaranya: Mempermudah manajer untuk merencanakan, mengawasi, mengarahkan

dan mendelegasikan pekerjaan kepada semua anggota tim melalui hubungan satu komando atau koordinasi. Data yang tersaji menjadi lebih efektif dan efisien serta lebih akurat dan tepat waktu. Dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan produktivitas namun menurunkan biaya organisasi. Melalui sistem kerja yang terkoordinir dengan baik dan sistematis dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam perusahaan yang besar dan sudah berdiri lama biasanya sistem informasi sudah terstruktur dengan sangat baik dan sudah terprogram. *Management information system* mengatur bagaimana interaksi di dalam perusahaan maupun perusahaan dengan lingkungan bisa bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku, misalnya dalam sistem informasi produksi, sistem informasi pemasaran maupun dalam kegiatan lainnya. Beberapa contoh penerapan sistem informasi dalam perusahaan diantaranya:

1. *Enterprise Resource Planning (ERP)*

Perusahaan menggunakan sistem ERP untuk mengelola dan melakukan pengawasan yang saling terintegrasi pada unit bidang kerja *accounting*, keuangan, pemasaran, sumber daya manusia, operasional dan pengelolaan persediaan.

2. *Supply Chain Management (SCM)*

Seperti namanya, *Supply Chain Management* bergerak untuk menyajikan data-data secara terintegrasi terkait suplai bahan baku, seperti pemasok, produsen, pengecer hingga ke konsumen terakhir.

3. *Transaction Processing System (TPS)*

Sebuah program yang berguna untuk proses dalam jumlah yang besar dan terjadi secara rutin. Biasanya diaplikasikan pada manajemen gaji dan *investaris*.

#### 4. *Office Automation System (OAS)*

OAS paling sering diterapkan, baik pada perusahaan besar maupun kecil yang berguna untuk melancarkan sistem informasi melalui pengintegrasian server-server komputer dalam internal perusahaan.

#### 5. *Informastic Management System (IMS)*

IMS berguna untuk mendukung spektrum tugas-tugas di dalam perusahaan dan bisa digunakan untuk membantu pengambilan keputusan. Dalam penerapannya, beberapa fungsi informasi disatukan melalui program komputerisasi seperti *e-procurement*.

#### 6. *Knowledge Work System (KWS)*

KWS akan mengintegrasikan satu pengetahuan baru ke dalam perusahaan. Dengan pengetahuan baru tersebut, diharapkan para tenaga ahli dapat menerapkannya dalam pekerjaan mereka.

#### 7. *Decision Support System (DSS)*

DSS dapat membantu para manajer dalam membuat keputusan dengan cara mengamati lingkungan suatu organisasi. Contohnya, Link Elektronik di sekolah Tunas Bangsa, yang mengamati besar pendapatan atau pendaftaran siswa baru setiap tahun.

#### 8. *Expert System (ES) dan Artificial Intelligent (AI)*

*Management information system* yang satu ini pada dasarnya menggunakan kecerdasan buatan untuk menganalisis pemecahan masalah dengan menggunakan pengetahuan tenaga ahli yang telah diprogram ke dalamnya. Contohnya, sistem jadwal mekanik.

### 9. *Executive Support System (ESS)*

Sistem ESS akan membantu manajer dalam hal berinteraksi dengan lingkungan organisasi/ perusahaan dengan berpegang pada grafik dan pendukung komunikasi lainnya.

Pada intinya, sistem informasi manajemen adalah upaya perusahaan untuk saling berkoordinasi melalui suatu sistem komputer yang dirangkai sedemikian rupa sehingga bisa digunakan untuk mengumpulkan data-data dan informasi secara lebih *efisien*.

### **C. Pengertian Penerimaan Pendapatan**

Penerimaan Pendapatan (*Revenue*) adalah pernyataan yang berhubungan dengan uang atau keuangan dari keseluruhan hasil usaha pokok produk atau jasa-jasa yang dilakukan oleh perusahaan dalam suatu periode. Secara sederhana *revenue* merupakan jumlah uang yang diterima oleh perusahaan dari hasil penjualan produk (barang atau jasa) dari pelanggan dan tidak berasal dari penanaman modal. Menurut Boediono pendapatan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

1. Jumlah faktor-faktor produksi yang dimiliki yang bersumber pada hasil-hasil tabungan tahun ini dan warisan atau pemberian.
2. Harga per unit dari masing-masing faktor produksi, harga ini ditentukan oleh penawaran dan permintaan di pasar faktor produksi.
3. Hasil kegiatan oleh anggota keluarga sebagai pekerjaan sampingan.

Halim (2013:101) menyatakan penerimaan/pendapatan daerah dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

1. Pendapatan asli daerah (PAD) : Yaitu semua pendapatan yang berasal dari sumber ekonomi asli daerah. Yang terdiri dari penerimaan pajak daerah, retribusi daerah, bagian laba usaha daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah lainnya yang dipisahkan, lain-lain PAD yang bukan berasal dari (pajak, retribusi, dan laba usaha daerah).
2. Pendapatan transfer : yaitu pendapatan daerah yang diperoleh dari otoritas pemerintah di atasnya. Yang terdiri dari transfer pemerintah pusat dana perimbangan, meliputi dana bagi hasil pajak, dan bagi hasil buka pajak, dana alokasi umum, dana alokasi khusus.
3. Lain-lain pendapatan yang sah : yaitu pendapatan yang bukan berasal dari pendapatan asli daerah maupun maupun perimbangan seperti dana kontinjensi dan dana darurat.

Pengertian pendapatan menurut Persyaratan Standar Akuntansi keuangan No. 23 tahun (2007) , pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat-manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas-aktivitas normal perusahaan selama suatu periode bila arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal. Siklus pendapatan adalah siklus dari siklus-siklus penting yang berorientasi kepada transaksi yang menyediakan masukan-masukan penting bagi sistem buku besar umum dan laporan keuangan. Tujuan utama siklus pendapatan adalah memudahkan pertukaran produk atau jasa dengan pelanggan untuk memperoleh yang tunai. Indikator yang dapat memaksimalkan penerimaan pendapatan suatu usaha adalah:

1. Modal Usaha, sesuatu yang digunakan untuk mendirikan atau menjalankan suatu usaha. Modal ini berupa uang dan tenaga (keahlian).
2. Lama usaha, lama pembukaan usaha dapat mempengaruhi tingkat pendapatan, lama seorang pelaku bisnis menekuni bidang usahanya akan mempengaruhi produktivitasnya sehingga dapat menambah efisiensi dan menekan biaya produksi lebih kecil dari pada penjualan.
3. Jam kerja, analisis jam kerja merupakan bagian dari teori ekonomi mikro, khususnya pada teori penawaran tenaga kerja yaitu tentang kesediaan individu untuk bekerja dengan harapan memperoleh penghasilan atau tidak dengan konsekuensi mengorbankan penghasilan yang seharusnya didapatkan.

Jenis-jenis pendapatan Menurut ikatan akuntansi Indonesia dalam PSAK nomor 23 paragraf 06 dikatakan bahwa dalam siklus pendapatan terdapat beberapa jenis pendapatan yaitu sebagai berikut:

1. Pendapatan total (*total revenue*) merupakan jumlah / kuantitas barang yang terjual, dikalikan dengan harga satuan. Semakin banyak yang terjual semakin besar penerimaan total ( $TR = P \times Q$ ).
2. Pendapatan rata-rata (*Average Total revenue : AR*) adalah rata-rata yang diperoleh dari total penerimaan dibagi dengan jumlah barang dijual ( $AR = TR/Q$ ). Rata-rata penerimaan dari penerimaan dari per kesatuan produk yang dijual atau dihasilkan, yang diperoleh dengan jalan membagi hasil total penerimaan dengan jumlah satuan barang yang dijual.
3. Pendapatan marginal (*Marginal Revenue/MR*) adalah tambahan penerimaan karena adanya tambahan penjualan dari setiap satuan hasil produksi. Penerimaan marginal yaitu penambahan penerimaan atas TR sebagai akibat penambahan satu unit *output*.

Dalam pendapatan terdapat macam-macam jenis pendapatan. Ada beberapa cara dalam menghitung pendapatan nasional :

1. Metode produksi

Pendapatan nasional merupakan penjumlahan dari seluruh nilai barang dan jasa yang dihasilkan oleh seluruh sector ekonomi masyarakat dalam periode tertentu  $Y = (Q_1 \times P_1) + (Q_2 \times P_2) + (Q_n \times P_n)$ .

2. Metode pendapatan

Pendapatan nasional merupakan hasil penjumlahan dari seluruh penerimaan (*rent wage interest profit*) yang diterima oleh pemilik faktor produksi dalam suatu Negara selama satu periode  $Y = r + w + I + p$ .

3. Metode pengeluaran

Pendapatan nasional merupakan penjumlahan dari seluruh pengeluaran yang dilakukan oleh seluruh rumah tangga ekonomi (RTK, RPT, RTG, RT luar negeri) dalam suatu Negara selama satu tahun  $Y = C+I+G+(X)$ .

#### D. Penelitian Terdahulu

Revalia (2009) dengan judul Analisis pelaksanaan sistem dan prosedur penerimaan dan pengeluaran kas pada dinas pendapatan pengelolaan keuangan dan kota Manado, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan sistem dan prosedur penerimaan dan pengeluaran sudah cukup memadai.

Sahata (2008) dengan judul Analisis penerapan sistem penerimaan kas dari pendapatan asli daerah di kabupaten Deli Serdang, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara penerapan dalam sistem dan prosedur penerimaan kas sudah baik.

Karamoy (2013) dengan judul Evaluasi Pelaksanaan Sistem dan Prosedur Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Pendapatan Kota Manado. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan sistem dan prosedur penerimaan pendapatan serta mengevaluasi sistem dan prosedur penerimaan pendapatan pada dinas pendapatan kota manado. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan sistem dan prosedur penerimaan pendapatan sudah memadai.

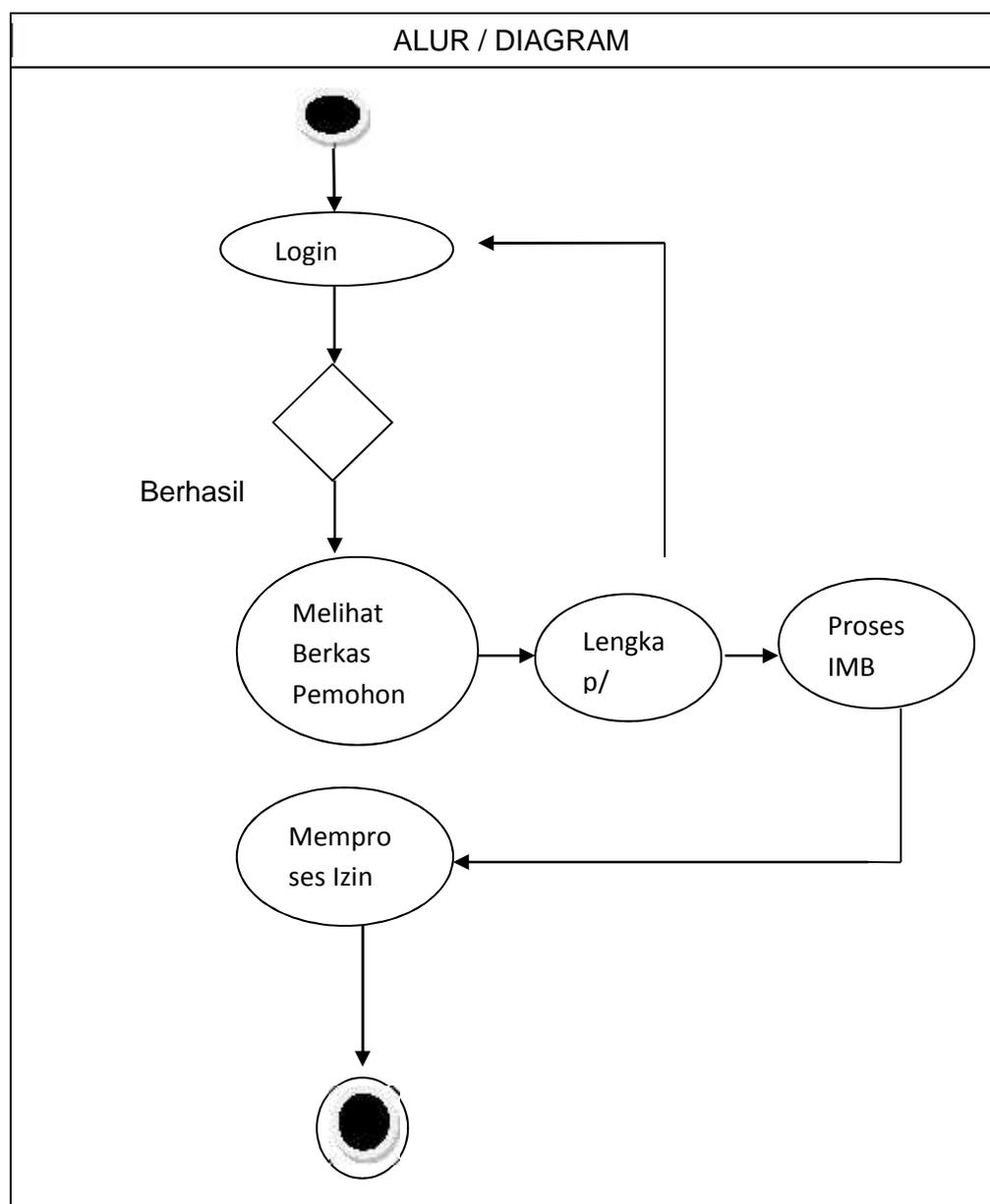
Tuerah (2013) dengan judul Evaluasi Pelaksanaan Sistem Dan Produser Penerimaan Pendapatan Dan Pengeluaran Kas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Minahasa Tenggara. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sistem dan prosedur penerimaan pendapatan dan pengeluaran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil minahasa tenggara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi penerimaan dan pengeluaran dijalankan sesuai dengan peraturan yang digunakan.

Kabuhung (2013) dengan judul Penerapan Sistem Informasi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Perencanaan Dan Pengendalian Keuangan Pada Organisasi Nirlaba (Studi Kasus Pada Jemaat GMM Nafiri Malayag Satu). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi penerimaan dan pengeluaran dalam rangka perencanaan dan pengendalian keuangan pada jemaat GMM Nafiri Malayag satu).Metode penelitian menggunakan metode deskriptif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah sistem nya sudah diterapkan sudah efektif dalam perusahaan.

Janis (2015) dengan judul Analisis Sistem Dan Prosedur Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sitaro. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem dan prosedur penerimaan pendapatan asli daerah (PAD). Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif.

### E. Kerangka konsep

Dari latar belakang, tinjauan teori dan penelitian terdahulu dikemukakan kerangka konsep sebagai berikut: Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.



Output

---

**Gambar 2.1 Kerangka Konsep**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah menggambarkan secara sistematis mengenai fakta, situasi dan aktivitas prosedur Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian akan dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa Jl. Masjid Raya No. 38, Sungguminasa, Somba Opu, Kabupaten Gowa. Waktu penelitian dilakukan kurang lebih 2 bulan. Yaitu bulan Mei sampai bulan Juni 2019

#### **C. Teknik Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Penelitian lapangan**

Penulis melakukan pengumpulan data secara langsung dari objek yang akan diteliti guna memperoleh data-data yang dibutuhkan dan gambaran permasalahan yang sesungguhnya terjadi dalam perusahaan.

##### **2. Wawancara**

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait, seperti para staf dan pegawai kantor.

##### **3. Dokumentasi**

Penulis mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

### 1. Jenis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengungkapkan suatu masalah, keadaan, peristiwa sebagaimana adanya atau mengungkap fakta mengenai data penerimaan pendapatan. Untuk jenis data dalam melaksanakan analisis dan pembahasan terhadap masalah dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data merupakan sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan (Kuncoro, 2009:145).

### 2. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data untuk selanjutnya diolah sesuai kebutuhan penelitian.
- b. Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan dan diolah sehingga menjadi lebih informatif dan langsung dapat digunakan.

## **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengumpulkan data agar penelitian lebih sistematis sehingga mempermudah proses pengolahan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman dokumentasi dan panduan wawancara untuk mengumpulkan data tentang Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Adapun instrument tersebut antara lain :

### 1. Pedoman Dokumentasi

Pedoman Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk dokumen. Sistem Informasi Perimaan Pendapatan Pada Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dan data lain yang diperlukan dapat dikembangkan saat berada dilapangan.

## 2. Panduan Wawancara / Interview guide

Penelitian yang menggunakan interview guide biasanya penelitian dengan pendekatan kualitatif, apalagi yang menuntut wawancara mendalam sebagai salah satu cara mengumpulkan data.

## **F. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini Menggunakan Metode :

### 1. Metode Analisis Deskriptif

Menurut Raisa Stephanie Janis, dkk (2015), metode analisis deskriptif adalah kegiatan dimana tingkat pekerjaannya mencakup cara-cara pengumpulan, menyusun atau mengatur, mengelolah, menyajikan dan menganalisis data angka agar dapat memberikan gambaran yang teratur, ringkas dan jelas mengenai keadaan, peristiwa, atau gejala tertentu sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu. Metode ini dilakukan untuk memberikan penggambaran data dan informasi mengenai kondisi faktual sistem informasi penerimaan pendapatan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa**

##### 1. Sejarah dan gambaran umum perusahaan

Kelembagaan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang disebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gowa pada mulanya adalah 2 (dua) unit kerja yang berbeda. Semula Bidang Penanaman Modal dan Investasi adalah salah satu bidang tergabung dalam Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa, sementara kelembagaan yang menangani Pelayanan perizinan diwadahi dengan kelembagaan setingkat kantor yaitu Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Gowa. Seiring dengan dinamika tuntutan pelayanan publik yang prima dalam mewujudkan Kabupaten Gowa sebagai daerah yang kondusif bagi investasi, Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Dinas ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gowa.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa sebagai unsur pelaksana teknis pelayanan

administrasi publik di bidang penanaman modal dan perizinan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai upaya mewujudkan Kabupaten Gowa sebagai Daerah yang kondusif bagi Investasi. Hal ini sejalan dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa yang tertuang di dalam Peraturan Bupati Gowa Nomor Tahun Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa yaitu membantu Bupati dalam memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah berdasarkan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas.

Adapun Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa adalah meliputi hal berikut :

1. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

4. Pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Visi Dan Misi Organisasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa mempunyai visi:

“Terwujudnya Investasi Yang Mendukung Peningkatan Perekonomian Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu Yang Berkualitas”. Visi tersebut mengandung 2 frase yaitu *investasi yang mendukung* peningkatan perekonomian yang bermakna bahwa meningkatnya kontribusi investasi terhadap peningkatan PDRB yang berdampak pada penurunan garis kakemiskinan dan pengangguran serta meningkatnya daya beli masyarakat. Dan frase selanjutnya yaitu penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang bermakna:

**Mudah** : yaitu pelayanan yang responsif dan prosedur dan informasi yang lebih mudah dan dapat diakses langsung oleh masyarakat.

**Cepat** : yaitu proses permohonan perizinan dan non perizinan dapat diselesaikan mudah dan lancar tidak berbelit-belit.

**Tepat** : proses pelayanan perizinan dan non perizinan dapat diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

**Akurat** : Bermakna penyelenggaraan pelayanan perizinan didukung oleh data dan informasi yang akurat

**Transparan** : Bermakna semua pelayanan informasi dan proses perizinan dan non perizinan didasarkan pada prinsip keterbukaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

**Akuntabel** : Bermakna dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat yang diukur melalui indeks kepuasan masyarakat.

Untuk mencapai visi tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa mengemban Misi sebagai berikut:

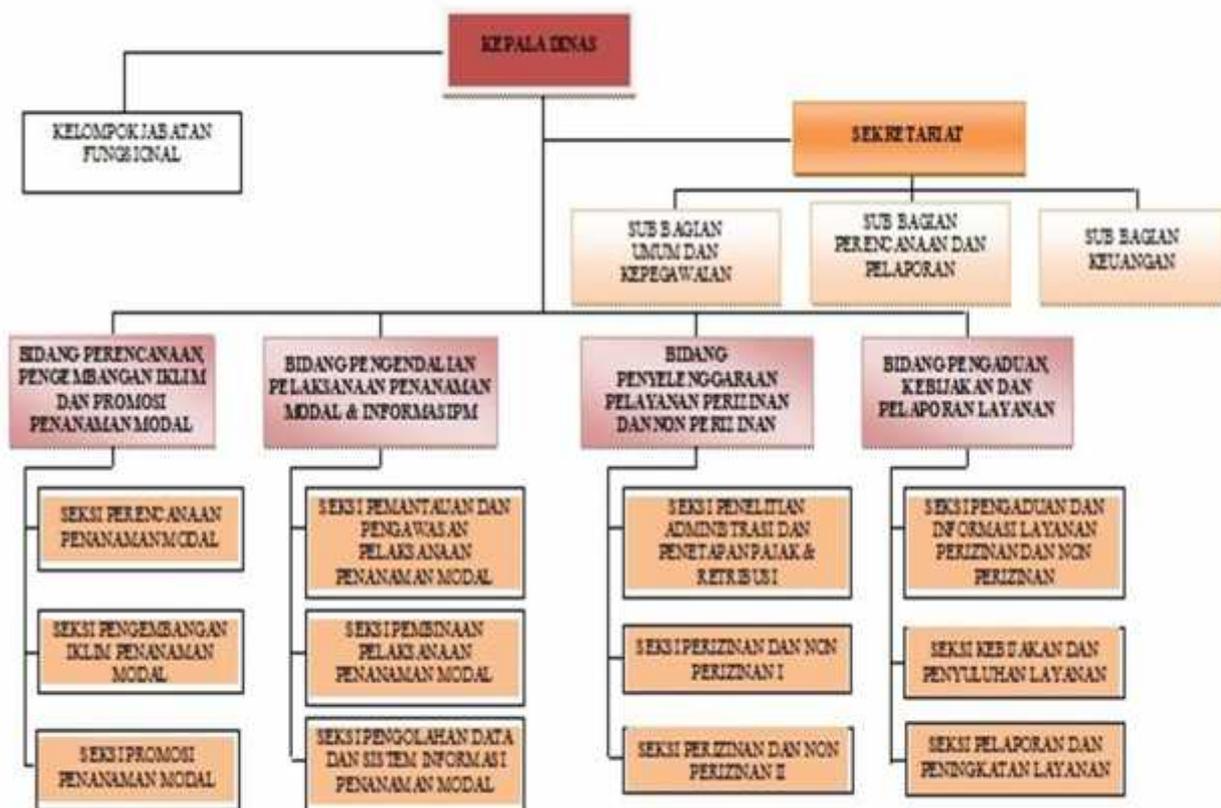
1. Peningkatan kualitas tata kelola administrasi kantor untuk mencapai efisiensi, efektifitas, dan kenyamanan kerja
2. Mewujudkan penanaman modal yang berdaya saing sesuai potensi dan kemampuan daerah
3. Mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan secara professional dan akuntabel.

### **3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa**

Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dengan dibantu seorang Sekretaris, 4 (empat) orang kepala bidang dan 15 (lima belas) orang kepala sub bagian dan kepala seksi, sebagaimana dapat dilihat pada struktur organisasi gambar 4.1 berikut :

**Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa**

**Gambar 4.1**



Adapun rincian tugas dan wewenang masing-masing jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa sebagai berikut:

## **I. Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah berdasarkan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- b. pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- d. pelaksanaan administrasi Dinas dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

## **II. Sekretariat**

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris Dinas, mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan perencanaan dan pelaporan, keuangan dan umum dan kepegawaian dalam lingkungan Dinas. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas.

- b. pengoordinasian penyusunan perencanaan dan pelaporan.
- c. pengoordinasian urusan umum dan kepegawaian.
- d. pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan dan
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

### **III. Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal**

Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas pokok membantu kepala dinas dalam melaksanakan perencanaan pengembangan iklim penanaman modal untuk mengoptimalkan pengolahan potensi Penanaman Modal Daerah berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal.
- b. pelaksanaan kebijakan teknis bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal.
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal.
- d. pelaksanaan administrasi bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal.
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

### **IV. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal**

- a. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan perumusan kebijakan teknis bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
- b. pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
- d. pelaksanaan administrasi bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

Informasi Penanaman Modal dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam merumuskan kebijakan teknis, memberikan dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan di bidang pengendalian dan pengawasan berdasarkan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi mempunyai fungsi :

#### **V. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan**

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pelayanan perizinan dan non perizinan, menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas. Dalam menyelenggarakan tugas

sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis bidang perizinan dan non perizinan.
- b. pelaksanaan kebijakan teknis bidang perizinan dan non perizinan.
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang perizinan dan non perizinan.
- d. pelaksanaan administrasi bidang perizinan dan non perizinan.
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

#### **VI. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan**

Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas membantu kepala dinas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, memberikan dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan di bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan berdasarkan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.
- b. pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.
- d. pelaksanaan administrasi bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.

e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

### 1. Sumber Daya Manusia

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa memiliki jumlah pegawai sebanyak 41 orang, terdiri dari 20 (dua puluh) orang laki – laki dan 21 (sembilan belas) orang perempuan, dengan status, golongan dan eselonering sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	16 orang	19 orang	35 orang
2	Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)	-	-	-
3	Tenaga Kerja Kontrak (TKK)	-	-	-
4	Tenaga Kerja Sukarela (TKS)	4 orang	2 orang	6 orang

Posisi kepangkatan / golongan / ruang untuk pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa yaitu :

**Tabel 4.2**

Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Golongan IV / b	2 org	-	2 org
2	Golongan IV / a	5 org	1 org	6 org
3	Golongan III / d	2 org	3 org	5 org
4	Golongan III / c	2 org	2 org	4 org
5	Golongan III / b	5 org	10 org	15 org
6	Golongan III / a	-	1 org	1 org
7	Golongan II / c	-	1 org	1 org
8	Golongan II / a	-	1 org	1 org
Jumlah		16 org	19 org	35 org

Gambaran aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa menurut tingkat pendidikan saat ini terdiri atas :

**Tabel 4.3**

*Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir*

No	Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Magister	10 org	4 org	14 org
2	Sarjana (S1)	6 org	13 org	19 org
3	Sarjana Muda	-	1 org	1 org
4	SLTA	-	1 org	1 org
Jumlah		16org	19 org	35 org

Kedudukan Eselonering terdiri dari :

No	Tingkat Eselon	Jumlah	Keterangan
1	Eselon II b	1	Kepala Dinas
2	Eselon III a	1	Sekretaris Dinas
3	Eselon III b	4	Kepala Bidang
4	Eselon IV a	3	Kasubag
5	Eselon IV a	12	Kepala Seksi

Dilihat dari tabel di atas, kekuatan pegawai secara kuantitatif menunjukkan angka yang belum memadai bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menyelenggarakan tugas dan fungsinya sebagai bagian dari pelaksanaan tugas umum pemerintahan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa masih membutuhkan tambahan pegawai untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya. Namun hal tersebut tidaklah menjadi suatu alasan untuk menghambat pelaksanaan kegiatan bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.

## **B. Hasil Penelitian**

Penelitian ini bersifat analisis deskriptif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana data berdasarkan pada data yang dinyatakan dalam bentuk uraian informasi yang bersifat kualitatif yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi mengenai analisis sistem informasi penerimaan pendapatan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer yang diambil secara langsung dari objek penelitian dengan cara observasi dan wawancara kepada responden. Sedangkan data sekunder

adalah data yang dikumpulkan dari dokumen-dokumen perusahaan. Data ini berupa gambaran umum perusahaan seperti sejarah dan gambaran umum perusahaan seperti struktur organisasi.

#### 1. Karakteristik Informan Penelitian

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang yang terdiri dari 1 kepala bidang dan 4 orang pegawai.

#### 2. Deskripsi Hasil Penelitian

Data dari hasil penelitian ini di dapatkan melalui wawancara yang dilakukan kepada responden pada kurun waktu bulan Mei – Juni 2019. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap kepala bidang dan para pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, maka peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

Pertama peneliti menanyakan kepada Bapak Sarifuddin Sos, MH , pelayanan apa saja yang bapak terapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ?

“ Izin Dokter, Izin Apotek, Izin Usaha, Izin Bangunan, Izin IMB (izin Mendirikan Bangunan), Izin Usaha Jasa Konstruksi, dan Pengaduan”.  
(Wawancara tanggal 25 juni 2019).

Selanjutnya peneliti menanyakan Bagaimana menurut bapak sistem informasi penerimaan pendapatannya pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa?.

“ Bersifat transparan karena di laporkan di rapat dewan setiap 3 bulan sekali ”. (Wawancara tanggal 25 juni 2019).

Kemudian peneliti bertanya dari mana saja sumber penerimaan pendapatan yang bapak terima?

” Disini kami menerima pendapatan itu salah satunya dari IMB, dan itu berdasarkan Perda (Peraturan Daerah) “.

Kemudian peneliti bertanya apakah dalam sistem Pelayanan masih melibatkan keterlibatan manusia?

“ Iya masih ada contohnya : yang menjalankan kegiatan / yang mengoperasikan kegiatan , dan ikut mensurvei lokasi “.

Kemudian peneliti bertanya bagaimana sistem yang berjalan sekarang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa?

“ Sistem yang berjalan sekarang sudah menggunakan *sistem online Online Sigle Submission (OSS)*. Tetapi ada juga pemohon yang langsung mendatangi kantor untuk mengambil / mengisi formulir.

Lalu peneliti bertanya bagaimana metode pembayaran yang diterapkan ?

“ Pemohon membayar ke Badan Permusyawaratan Desa (BPD) , setelah itu struk / bukti pembayaran di perlihatkan ke pegawai sebagai tanda bukti bahwa pemohon telah menyetor tunai.

Kemudian peneliti bertanya bagaimana penerapan sistem informasinya apakah sudah baik / belum ?

“ Menurut kami sudah baik karena pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat sudah memadai dan kami sudah telah memberikan pelayanan yang sudah semaksimal mungkin”.

Lalu peneliti bertanya, apa saja manfaat dari hadirnya sistem informasi secara *online* ?

“ kehadiran sistem sistem secara *online* ini akan lebih mempermudah dan mempercepat masyarakat untuk membuat izin usaha”.

Kemudian peneliti bertanya Bagaimana Strategi untuk meningkatkan perusahaan bapak kedepannya?

“ Strateginya yaitu dengan mengikutkan kepelatihan pelatihan yang sesuai dengan disiplin ilmu pegawai yang bersangkutan. Kami diperusahaan ini adalah sebuah Timwork dimana antara satu bagian dengan bagian yang lain saling bekerja sama. (Wawancara tanggal 25 juni 2019).

Kemudian peneliti bertanya Kriteria apa saja yang harus dipenuhi para pegawai perusahaan agar dapat meningkatkan perusahaan.

“ Kriteria yang harus dipenuhi para pegawai yang paling penting adalah disiplin dan memiliki tanggung jawab terhadap diri sendiri dan pekerjaannya. Kami juga sebenarnya sudah sangat menekankan kepada semua karyawan untuk kedepannya tentang bagaimana sistem yang disebut pelayanan prima itu mampu diberikan kepada masyarakat”.

Pertama peneliti bertanya, bagaimana cara pegawai perusahaan dalam menerapkan pelayanan kepada masyarakat ?

“ Dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada semua pelanggan. Intinya bagaimana cara kita melayani masyarakat dengan baik” (Rizaldi Maharani,SE., MM. Wawancara tanggal 25 Juni 2019).

“ Lebih meningkatkan kerja sama antara pegawai dan masyarakat dalam artian tidak melakukan perbuatan selain yang diadakan masyarakat serta aktif melayani masyarakat sesuai dengan apa yang diadakan, baik itu masalah izin ataupun pelayanan. (Fadly Wawancara Tanggal 25 Juni 2019).

” lebih memperhatikan karakter masyarakat, baik dari cara berbicaranya ataupun raut wajahnya dalam artian kita harus lebih mampu memahami setiap pemohon (Masyarakat) yang melaporkan keluhannya. (andre). Wawancara tanggal 25 Juni 2019).

Peneliti kemudian bertanya kepada karyawan tentang bagaimana cara menghadapi pelanggan / masyarakat yang complain terhadap pelayanan perusahaan?

“ Dilayani dengan baik, baik melalui via telephone ataupun datang langsung ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Kemudian diarahkan kebagian pengaduan. Lalu kemudian diserahkan kebagian terkait yang diadakan.

### **C. Pembahasan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa adalah salah satu instansi pemerintahan yang berada di kabupaten gowa. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Gowa, maka dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa berdasarkan Perda Kabupaten Gowa Nomor 11 tahun 2016, kemudian untuk menjalankan Pelayanan Perizinan maka dikeluarkan peraturan Bupati Nomor 60 tahun 2017.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gowa saat ini telah memiliki *website* resmi. Sistem Pelayanan perizinan terintegrasi satu pintu elektronik atau yang sering disebut *Online Single Submission (OSS)*, telah diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gowa.

Kepala Dinas DPM-PTSP Kabupaten Gowa, Indra Setiawan Abbas mengatakan, bahwa penerapan layanan OSS tersebut dimulai sejak September 2018, dan Gowa merupakan salah Kabupaten / Kota yang sistem layanan tersebut di Sulawesi Selatan. Di Sulawesi Selatan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten / Kota merupakan salah satu Dinas yang menerapkan sistem layanan ini. kehadiran sistem perizinan terintegrasi satu pintu elektronik tersebut akan lebih mempermudah dan mempercepat masyarakat untuk membuat izin usaha. Karena mempercepat proses izin dan ini bisa selesai empat sampai lima hari.

Pemerintah daerah memberlakukan suatu ketentuan tentang perizinan yang dapat menambah pendapatan daerahnya salah satunya yaitu kebijakan pemerintah daerah Kabupaten Gowa dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemberlakuan aturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sebagaimana pemberlakuan kebijakan Izin Mendirikan Bangunan tersebut telah ditetapkan PERDA Nomor 9 Tahun 2011 tentang bangunan gedung. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh kepala daerah pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan / atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Berbagai problematika pembangunan yang ada di Indonesia saat ini selalu diperhadapkan dengan permasalahan birokrasi pemerintahan yang kurang dipercaya (credible). Salah satu diantaranya adalah rendahnya penerapan pelayanan kepada publik. Kualitas pelayanan sesungguhnya merupakan solusi yang perlu diaktualisasikan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Termasuk dalam hal ini aktivitas pelayanan di bidang perizinan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Menurut Jaharuddin (2014:7) permasalahan perizinan yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa terdapat 20.7% bangunan yang masih belum mendapat IMB dan pengurusannya memakan waktu yang lama, 1 sampai 2 bulan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diterapkan pemerintah daerah sampai tahun 2013 belum teraplikasikan dengan baik sesuai harapan publik. Salah satu indikasi permasalahan pelayanan publik dalam pengurusan IMB yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa bagian perizinan belum mensosialisasikan

kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gowa No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Mendirikan Bangunan.

Rendahnya sosialisasi pemerintah tentang pelayanan publik seperti yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa terlihat bahwa aktivitas pelayanan pengurusan IMB mulai dari kegiatan pelayanan pada bagian tata usaha berupa pengisian permohonan (diketahui oleh desa/lurah dan camat) dan melengkapi persyaratan IMB (surat PBB terakhir, kepemilikan tanah dan gambar denah rumah), tim teknis melakukan seleksi administrasi dan peninjauan lokasi, selanjutnya menetapkan biaya IMB dan pembayaran IMB, petugas pembukuan memberikan registrasi nomor IMB dan pembuatan SK, yang selanjutnya diserahkan kepada Kepala Dinas untuk penandatangan/penerbitan IMB, dan kembali lagi ke bagian tata usaha untuk melakukan pengarsipan dan penyerahan kepada pemohon/publik.

Mekanisme pelayanan IMB tersebut dalam kenyataannya belum sesuai harapan publik dan belum sesuai ketentuan standar pelayanan publik. Permasalahan dari kasus perizinan ini dikarenakan aktivitas pelayanan publik belum terealisasi dengan baik. Penerapan pelayanan publik yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa belum terimplementasikan dengan baik karena masih rendahnya kemampuan petugas untuk melakukan pengelolaan informasi yang efektif. Banyak hal yang perlu diketahui oleh publik berkaitan dengan sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan, namun karena keterbatasan informasi menjadikan publik banyak yang tidak mengetahui bagaimana penerapan pelayanan pengurusan perizinan. Seperti masih banyak diantara publik dalam melakukan

pengurusan perizinan tidak memahami sistem aturan pelayanan yang sesuai akses informasi database yang diterapkan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik. Disisi lain, pelayanan pengurusan IMB yang dihadapi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yaitu masih rendahnya kemampuan aparat pemerintah dalam mengawasi internalnya, khususnya oknum pelayanan, sistem prosedur dan mekanisme pelayanan yang diterapkan, cenderung tidak profesional dan sering mengabaikan kepentingan publik dalam melakukan pelayanan yang baik. Wajar bila publik sering menyuarakan pentingnya akuntabilitas pelayanan bagi internal pemerintah. Menurut Sanderson (2010:59) bahwa keberhasilan atau kegagalan aktivitas pelayanan ditentukan oleh faktor pendukung dan penghambat kebijakan pemerintah. Akib (2010:1) bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Diakui bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa belum mengoptimalkan pelayanan pengurusan IMB, karena saat ini banyak kasus baik berupa banyaknya bangunan liar yang tidak memiliki izin, bangunan yang tidak sesuai dengan peruntukannya dan tidak sesuai dengan tata ruang menyebabkan pelayanan pengurusan IMB perlu dioptimalkan dengan baik.

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (1995:16) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan sebagai bentuk jasa pemenuhan kebutuhan publik, termasuk yang dilakukan oleh lembaga pemerintah. Praktek administrasi pelayanan pemerintahan ada dua yaitu pelayanan umum pemerintahan dan

pelayanan pembangunan. Pelayanan umum pemerintahan inilah sebagai titik tolak manajemen pelayanan public. Sanapiah (2000:71) kemudian membagi dua pengertian pelayanan publik, dalam arti luas dan arti sempit. Arti luas pengertian pelayanan publik adalah keseluruhan proses penyelenggaraan kepentingan umum/publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, keadilan sosial dan kesejahteraan. Arti sempit pelayanan publik berarti proses pelayanan tatap muka yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah kepada publik. Konteks implementasi pelayanan publik relevan dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Denhard dan Denhard (2003:25) yang memperkenalkan model pelayanan publik baru (new public service). Model ini memberikan penegasan bahwa implementasi kebijakan pelayanan harus berpihak kepada publik dan dipertanggungjawabkan kepada publik secara menyeluruh. Implementasi pelayanan publik juga berkaitan dengan teori pelayanan birokrasi yang dikemukakan oleh Osborn (2005:115) bahwa birokrasi pelayanan selalu berorientasi pada publik dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Memahami pandangan tentang pelayanan publik baru dan birokrasi pelayanan yang diterapkan dalam suatu organisasi, maka pelayanan harus berorientasi pada kepentingan publik dan untuk tujuan publik, sehingga organisasi tersebut mampu maju dan berkembang yang didukung oleh andil publik yang selalu ingin diutamakan kepentingannya.

### **1. Pelaksanaan Pelayanan IMB**

Implementasi Perda Nomor 18 Tahun 2001 tentang Retribusi IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa melaksanakan kewenangan

desentralisasi dan dokumentasi di bidang Pertanahan Tata Ruang dan Permukiman meliputi:

1. Penataan Ruang Kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang penataan ruang di mana untuk kewenangan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yakni menyusun perencanaan berupa rencana detail, rencana teknis serta rencana tata bangunan dan lingkungan yang sesuai prosedur IMB.

2. Penataan Lingkungan Permukiman Tugas ini bertujuan untuk mendorong pemenuhan kebutuhan rumah yang layak, sehat, aman dan terjangkau dengan menitikberatkan kepada masyarakat miskin dan berpenghasilan rendah melalui penyediaan prasarana dan sarana dasar kawasan dan pengembangan sistem pembiayaan perumahan jangka panjang sesuai prosedur IMB.

3. Penataan Bangunan dan Lingkungan Bidang tugas ini menitikberatkan pada pemberian serta penagihan IMB yang merupakan salah satu tugas pokok Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik untuk melakukan pengurusan IMB. Atas dasar tersebut, maka implementasi Perda mengacu pada tinjauan tentang pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dengan menerapkan unsurunsur pelayanan publik berupa kesederhanaan, ketepatan waktu, keterbukaan, tidak diskriminatif, efisien, dan ekonomis, yang akan diuraikan sebagai berikut disertai dengan data primer dan data sekunder melalui hasil wawancara (masyarakat dan staf) dan telaah dokumen. Berikut matriks konsistensi pelaksanaan pelayanan IMB yang telah diterapkan pada tabel 4.4

Aspek Pelaksanaan	Kegiatan	Tujuan
-------------------	----------	--------

Pelayanan IMB		
Kesederhanaan	Pelayanan IMB yang sesuai prosedur	Pelayanan yang memuaskan
Ketetapan Waktu	Penyelesaian IMB dalam tiga hari Informasi Pengenaan biaya pembuatan IMB	Sesuai mekanisme pelayanan IMB
Keterbukaan	Informasi pengenaan biaya pembuatan IMB	Transparansi dalam pemberian data dan informasi
Tidak Diskriminatif	Memberikan Pelayanan IMB yang adil dan merata	Menjangkau seluruh masyarakat
Efisien	Melaksanakan pelayanan sesuai jam kerja	Komitmen pelayanan yang efisien
Ekonomis	Pengenaan biaya yang terjangkau	Tidak Membani masyarakat

Berdasarkan uraian matriks implementasi Perda melalui pelaksanaan pelayanan IMB, selanjutnya akan diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Pelayanan IMB Pelayanan yang sederhana atas penerapan pelayanan yang sesuai prosedur diharapkan diimplementasikan oleh aparat atas pelayanan permohonan penerbitan sertifikat IMB mudah

diterapkan melalui suatu mekanisme pelayanan yang didasari oleh tingkat pemahaman aparat dan penggunaan fasilitas alat dan perlengkapan kantor yang digunakan dalam memenuhi pelayanan yang sederhana.

2. Ketepatan Waktu Pelayanan IMB Penilaian suatu pelayanan yang tepat waktu adalah bentuk pelayanan yang pengurusannya tidak memakan waktu yang lama, minimal pelayanan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat yaitu 2 sampai 3 minggu, dengan menjalankan sesuai prosedur dan mekanisme bentuk pelayanan yang memenuhi prasyarat pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang dijanjikan.

3. Keterbukaan Pelayanan IMB Biasanya wujud dari pelayanan yang terbuka yaitu mengungkapkan berbagai kegiatan pelayanan yang bersifat terbuka kepada semua masyarakat dengan memberikan data dan informasi bentuk layanan yang harus dipenuhi, agar memudahkan setiap masyarakat yang mendapatkan izin pelayanan menjalankan sistem dan prosedur pelayanan dalam pengisian.

syarat pelayanan yang harus dipenuhi dan pembiayaan yang ditetapkan sesuai dengan tingkat transparansi yang digunakan.

4. Kesamaan (Tidak Diskriminatif) Pelayanan IMB Pelayanan yang tidak diskriminatif merupakan suatu bentuk kriteria pelayanan yang bersifat umum yaitu suatu pelayanan harus berlaku sama pada setiap orang yang menuntut pelayanan dalam berbagai pengurusan atau permohonan IMB yang mekanisme pelayanan, ketentuan, pembiayaan dan penerbitan sertifikat harus sama tanpa membeda-bedakan masyarakat kalangan atas, menengah atau bawah, atau dengan kata lain kalangan ekonomi atas dan bawah.

5. Efisien Pelayanan IMB Pelayanan efisien yaitu memberikan pelayanan dengan menggunakan waktu jam kerja pelayanan yang singkat dalam proses melayani. Efisien diartikan sebagai upaya melayani banyak permohonan dengan mendapatkan pelayanan IMB tidak harus lama menunggu atau antrian mendapatkan pelayanan dari pihak aparat. Pelayanan yang efisien harus mempertimbangkan penggunaan jam kerja dan waktu kerja untuk melakukan proses pelayanan yang efisien menurut masyarakat dan aparat dalam pengurusan IMB.

6. Ekonomis Pelayanan IMB Setiap kegiatan pembiayaan harus terukur dan memiliki standar penetapan biaya yang harus dikenakan kepada masyarakat atas permohonan IMB yang diusulkan. Penetapan biaya tersebut disesuaikan dengan tingkat biaya bangunan apakah berupa bangunan pemerintah dan bangunan sosial keagamaan. Pengerakan biaya administrasi disesuaikan dengan ketentuan bangunan apakah bangunan permanen berlantai atau tidak berlantai, biaya pembuatan peta gambar situasi, biaya konstruksi bangunan, biaya papan IMB. Biaya yang harus dibiayai oleh pemohon sebagai prasyarat untuk mendapatkan usulan penetapan biaya IMB yang harus dipenuhi, sehingga pemohon mendapat penerbitan sertifikat IMB.

Pelayanan Penerbitan Sertifikat IMB Implementasi perda No. 18 tahun 2001 tentang retribusi IMB dalam pelayanan penerbitan sertifikat IMB tidak terlepas dari pelayanan IMB itu sendiri yang merupakan suatu penilaian tentang pelayanan aparat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon IMB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perda No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi IMB secara garis besar belum terimplementasikan dengan

maksimal. Ini dapat dilihat dari tanggapan dan masukan masyarakat mengenai belum terimplementasinya secara maksimal pelaksanaan pelayanan dan kegiatan pelayanan penerbitan sertifikat IMB dengan sederhana, tepat waktu, tidak diskriminatif, transparan, efisien dan ekonomis.

## **2. Faktor-faktor yang menentukan Keberhasilan Implementasi tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa**

Implementasi Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi IMB yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dalam upaya mewujudkan keberhasilan pelayanan pengurusan perizinan retribusi IMB tidak mudah diimplementasikan, karena ada faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan pelayanan retribusi IMB berjalan dengan baik untuk diberikan pada masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan perizinan.

Faktor-faktor yang menentukan implementasi kebijakan tersebut meliputi:

- (a) faktor komunikasi,
- (b) sumber daya,
- (c) disposisi dan
- (d) struktur birokrasi yang secara langsung dihadapi oleh aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik.

### **1. Komunikasi**

Penerapan implementasi pelayanan retribusi IMB, faktor komunikasi sangat dibutuhkan, dan bisa menjadi faktor yang menghambat bila tidak diimplementasikan dengan baik. Faktor komunikasi berjalan dengan kurang

baik, tidak transparan, menimbulkan berbagai penafsiran atau berbagai multi kepentingan dari trik-trik pengkomunikasian, menyebabkan komunikasi menjadi faktor yang menghambat implementasi kebijakan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Implementasi kebijakan dilaksanakan dengan komunikasi yang salah, menimbulkan kesalahpahaman dan memberikan penafsiran yang tidak sesuai antara fakta, data dan kenyataan yang ada akan menjadi bumeran suatu implementasi kebijakan pemerintah di bidang perizinan. Mengenai faktor komunikasi yang menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan retribusi IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa bermakna bahwa faktor komunikasi bisa menjadi faktor pendukung dan penghambat. Komunikasi menjadi faktor pendukung bila terjadi komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan atau dengan para sejawat aparat untuk saling berkomunikasi dalam berkoordinasi dan bekerjasama memberikan pelayanan. Menjadi faktor penghambat bila setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan pelayanan tidak dapat melakukan komunikasi yang efektif, sering terjadi miskomunikasi, konflik personal dan ketidakharmonisan dalam bekerja yang berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan yang diterima oleh publik.

2. Sumber Daya Berhasil tidaknya implementasi pelayanan retribusi IMB sesuai perda, banyak ditentukan oleh ketersediaan sumberdaya yang menggerakkan implementasi dinamika aktivitas pelayanan perizinan IMB. Atas dasar itu, maka sumber daya yang diterapkan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa, senantiasa mempertimbangkan pentingnya sumber daya manusia dalam hal ini aparat yang melakukan pelayanan,

sumber daya material berupa ketersediaan bahan, alat dan perlengkapan dalam memberikan pelayanan dan sumber daya pendanaan yaitu ketersediaan anggaran di dalam membiayai berbagai kegiatan operasional pelayanan yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu.

Sumber daya manusia yang perlu disediakan yaitu ketersediaan aparat yang memiliki kompetensi untuk melakukan kegiatan pelayanan dengan ditunjang tingkat pendidikan, keterampilan dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan IMB. Kantor pelayanan terpadu dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dengan menyediakan sumber daya material yang tersedia dan dapat diakses, seperti menyediakan gedung dan ruang kerja, menyediakan alat otomasi kerja berupa komputer, meja gambar, percetakan pamflet IMB, dengan berbagai perlengkapan yang menunjang kelancaran proses pelayanan seperti perlengkapan alat tulis menulis dan lain sebagainya. Karena itu kegiatan pelayanan harus didukung oleh sumber daya pendanaan yang dapat membiayai dan memberikan subsidi untuk penyelenggaraan kegiatan pelayanan perizinan IMB. Memberikan makna bahwa sumber daya aparat, sumber daya material berupa bahan, alat dan perlengkapan kerja dan sumber daya pendanaan berupa anggaran menjadi faktor pendukung dan penghambat keberhasilan kegiatan implementasi pelayanan retribusi IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

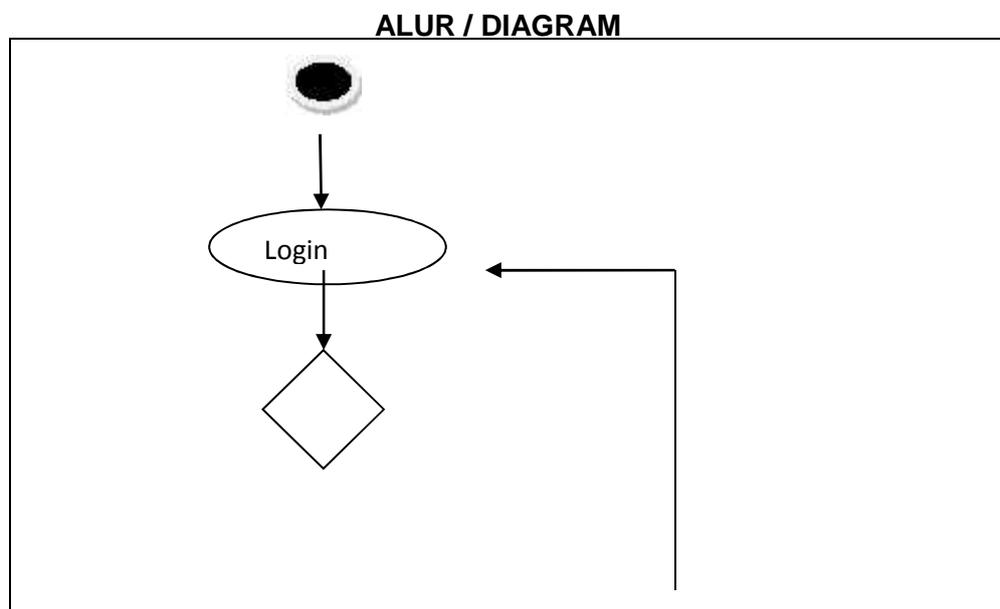
3. Disposisi Faktor disposisi atau perilaku memegang peranan yang penting terhadap kegiatan kebijakan pemerintah dalam hal ini pelayanan retribusi IMB yang secara substantif mengandung psikologi yaitu pembentukan sikap, perilaku dan tindakan dari unsur pemerintah dan masyarakat dalam

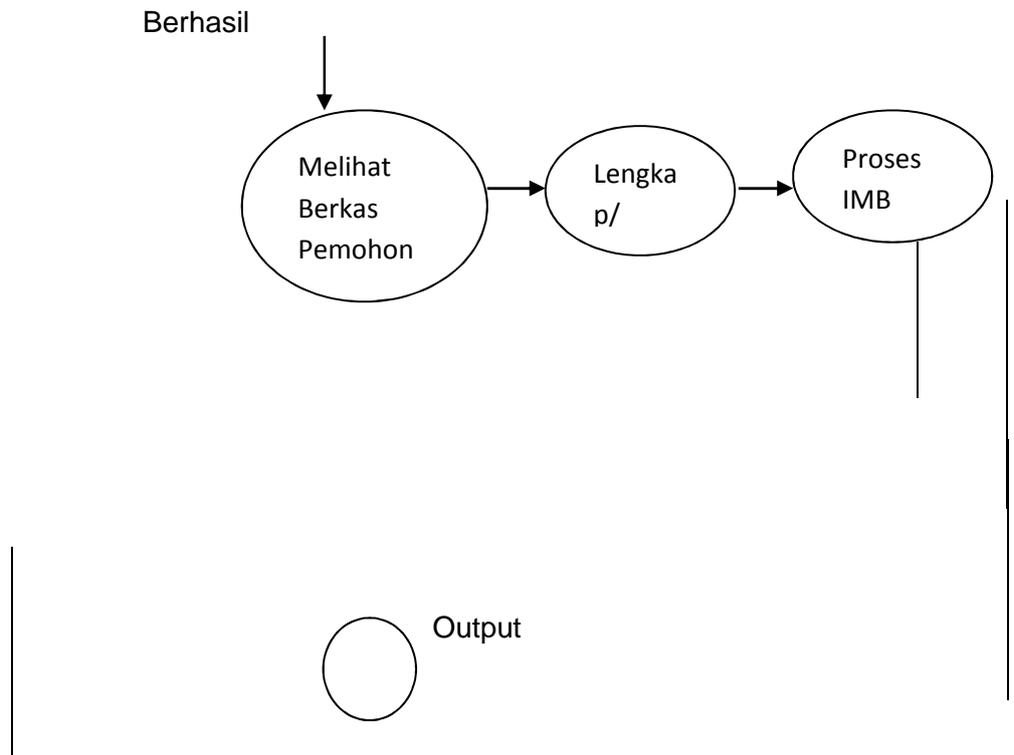
berperilaku menyikapi suatu kebijakan pelayanan retribusi IMB, khususnya serangkaian kegiatan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan tindak lanjut dari suatu kegiatan yang harus dikembangkan untuk mencapai suatu tujuan pelayanan yang maksimal. Faktor disposisi diperlukan dalam melakukan kegiatan pelayanan perizinan IMB. Utamanya, yang berkaitan dengan perilaku aparat yang secara psikologis, fisik, dan psikis memiliki kesiapan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena itu pimpinan harus mampu mendelegasikan kepada bawahannya, khususnya bagi aparat yang memiliki kesiapan, loyalitas dan disiplin dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan untuk dilaksanakan dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan IMB yang berkualitas. Memberikan makna bahwa kegiatan pelayanan perizinan terpadu sering dipengaruhi oleh faktor disposisi dalam melakukan implementasi pelayanan kepada publik. Faktor disposisi menjadi penghambat bila pimpinan menunjuk orang yang tidak memiliki perilaku kesiapan melayani secara psikologi, fisik dan tulus dalam melayani. Faktor disposisi menjadi pendukung bila aparat yang melaksanakan kegiatan pelayanan memiliki kesiapan untuk didisposisikan karena memiliki kemampuan yang empati, andal, menjamin dan melakukan pelayanan berdasarkan bukti fisik, sehingga kegiatan pelayanan berjalan dengan baik dan memuaskan.

4. Struktur Birokrasi Faktor struktur birokrasi pada dasarnya merupakan suatu kebijakan yang diimplementasikan berasal dari perumusan suatu organisasi, karena itu keberhasilan implementasi pelayanan retribusi IMB banyak ditentukan oleh struktur birokrasi yang mengembangkan dan memperbaiki formulasi kebijakan yang tepat sasaran. Struktur birokrasi dalam penelitian ini

menjadi faktor yang menghambat dalam pengembangan, pengkoordinasian, perencanaan dan pengendalian suatu kegiatan implementasi kebijakan pemerintah dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Struktur birokrasi yang sering terjadi tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan dalam melakukan pengembangan pelaksanaan tugas dan fungsi dari masing-masing anggota kelompok jabatan fungsional dan struktural, sering kurang terkoordinasi bahkan tidak terkoordinasi di dalam melakukan kegiatan pelayanan sering terjadi konflik kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Struktur birokrasi juga dalam melaksanakan pelayanan tidak memiliki perencanaan yang matang dalam melakukan berbagai kegiatan pengendalian sesuai penilaian dan evaluasi yang dilakukan. Akibatnya struktur birokrasi tidak berjalan dengan baik yang berdampak struktur birokrasi menjadi rapuh dalam mengembang tugas pelayanan perizinan IMB. faktor struktur birokrasi dalam kenyataannya sering mengalami pelemahan struktur birokrasi dikarenakan ada kepentingan yang berbeda dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing kelompok jabatan struktural dan fungsional atau ada berbagai perbedaan teknis, taktis, dan teknik di dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan dalam suatu organisasi.

Adapun Langkah-langkah Pada IMB yaitu sebagai berikut :





Dari tabel di atas dapat dijelaskan : Pemohon login, dilihat berkas lengkap/tidak, apabila berkas telah lengkap maka akan diproses izin.

Berikut adalah Blanks IMB Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa :



### SURAT KELUASAN TANAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama \_\_\_\_\_

Pekerjaan \_\_\_\_\_

Alamat \_\_\_\_\_

Sebagai pemilik rumah/bangunan yang terletak di jalan/kampung \_\_\_\_\_  
 sertifikat nomor \_\_\_\_\_ dan nomor \_\_\_\_\_

ingin untuk MENAKUKI KEBERATAN terhadap saudara \_\_\_\_\_

untuk meniadakan/menghapus/menghapuskan rumah/bangunan pada petak tersebut di atas, apabila mendapat izin Mendirikan Bangunan dari Bupati BAWA.

Dengan surat kelulusan tanah ini kami surat setuju di lingkungan sekitarnya.

MENDAKUKI \_\_\_\_\_

Surat/Bupati BAWA \_\_\_\_\_ Yang Memberi Kelulusan Tanah

\_\_\_\_\_  
 Rp \_\_\_\_\_

Cantol \_\_\_\_\_  
 MENDAKUKI

\_\_\_\_\_  
 Rp \_\_\_\_\_

Ditawar:

1. Tidak diperkenankan menjual/pembelian sebelum mendapat izin dari Bupati BAWA
2. Pendaftaran ditanggung dengan: surat-surat pemilikan tanah/sertifikat  
 - Tanda Khususan Pagar (TKP)  
 - STP (Surat Tanda Permisian)
3. Untuk peninjauan/pemulaan rumah/gedung yang telah dipaparkan dari keseluruhan bangunan/pangrumanya.

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama \_\_\_\_\_

Pekerjaan \_\_\_\_\_

Alamat \_\_\_\_\_

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa rumah/bangunan yang dibikin/dibangun/diperbaiki  
 di atas tanah petak nomor \_\_\_\_\_, nomor \_\_\_\_\_, akan saya bangun

setelah dibenarkan dengan memegang surat izin apabila mendapat petak dari Bupati  
 BAWA. Apabila pelaksanaan ternyata tak sesuai dengan petak dan judul yang dibenarkan,

di samping itu selanjutnya kami pemilik bangunan berjanji tidak akan menjual dengan perjanjian itu  
 sebelum mendapat izin dari Bupati BAWA.

\_\_\_\_\_  
 Yang menandatangani pernyataan

Nomor  
 Rp. 0000,-

Dari hasil penelitian yang diperoleh baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi peneliti melihat bahwa sistem informasi yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa sudah berbasis *online*. *Online Single Submission (OSS)*. Dengan adanya pelayanan tersebut tentu sangat membantu para masyarakat ataupun para investor untuk berinvestasi. Pendapatan yang diterima oleh dinas berdasarkan perda yang ada.

Rendahnya sosialisasi pemerintah tentang pelayanan publik seperti yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa terlihat bahwa aktivitas pelayanan pengurusan IMB mulai dari kegiatan pelayanan pada bagian tata usaha berupa pengisian permohonan (diketahui oleh desa/lurah dan camat) dan melengkapi persyaratan IMB (surat PBB terakhir, kepemilikan tanah dan gambar denah rumah), tim teknis melakukan seleksi administrasi dan peninjauan lokasi, selanjutnya menetapkan biaya IMB dan pembayaran IMB, petugas pembukuan memberikan registrasi nomor IMB dan pembuatan SK, yang selanjutnya diserahkan kepada Kepala Dinas untuk penandatangan/penerbitan IMB, dan kembali lagi ke bagian tata usaha untuk melakukan pengarsipan dan penyerahan kepada pemohon/publik. Mekanisme pelayanan IMB tersebut dalam kenyataannya belum sesuai harapan publik dan belum sesuai ketentuan standar pelayanan publik. Permasalahan dari kasus perizinan ini dikarenakan aktivitas pelayanan publik belum terealisasi dengan baik.

Penerapan pelayanan publik yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa belum terimplementasikan dengan baik karena masih rendahnya kemampuan petugas untuk melakukan pengelolaan informasi yang

efektif. Banyak hal yang perlu diketahui oleh publik berkaitan dengan sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan, namun karena keterbatasan informasi menjadikan publik banyak yang tidak mengetahui bagaimana penerapan pelayanan pengurusan perizinan. Seperti masih banyak diantara publik dalam melakukan pengurusan perizinan tidak memahami sistem aturan pelayanan yang sesuai akses informasi database yang diterapkan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik. Disisi lain, pelayanan pengurusan IMB yang dihadapi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yaitu masih rendahnya kemampuan aparat pemerintah dalam mengawasi internalnya, khususnya oknum pelayanan, sistem prosedur dan mekanisme pelayanan yang diterapkan, cenderung tidak profesional dan sering mengabaikan kepentingan publik dalam melakukan pelayanan yang baik. Wajar bila publik sering menyuarakan pentingnya akuntabilitas pelayanan bagi internal pemerintah.

Berdasarkan hasil dari wawancara pihak pegawai instansi dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik dengan cara:

1. Lebih memperhatikan karakter masyarakat, baik dari cara berbicaranya ataupun raut wajahnya dalam artian kita harus lebih mampu memahami setiap pemohon yang melaporkan keluhannya.
2. Lebih meningkatkan kerja sama antara pegawai dan masyarakat dalam artian tidak melakukan perbuatan selain yang diadakan masyarakat (pemohon ) serta aktif melayani masyarakat sesuai dengan apa yang diadakan. Melayani masyarakat dengan baik.
3. Dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada semua masyarakat (pemohon).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka didapatkan bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa telah memiliki website resmi. Dinas tersebut telah menggunakan sistem secara online. Kehadiran sistem secara online dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat untuk membuat izin usaha. Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa diterapkan melalui pelaksanaan pelayanan IMB dan penerbitan sertifikat IMB yang mengacu pada unsur-unsur pelayanan publik berupa kesederhanaan, ketepatan waktu, keterbukaan, tidak diskriminatif, efisien, dan ekonomis.

Pelaksanaan pelayanan IMB yang sederhana diterapkan melalui kegiatan pelayanan yang sesuai prosedur untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan. Ketepatan waktu dalam penyelesaian IMB minimal 3 hari kerja sesuai mekanisme pelayanan IMB. Keterbukaan diterapkan melalui pengenaan biaya untuk menciptakan transparansi pemberian data dan informasi. Tidak diskriminatif dengan pemberian pelayanan IMB yang adil dan merata. Efisiensi pelayanan yaitu melaksanakan pelayanan sesuai jam kerja berdasarkan komitmen pelayanan yang berlaku. Ekonomis dalam hal ini pengenaan biaya yang terjangkau yang tidak membebani masyarakat.

Komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi merupakan faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam menentukan keberhasilan implementasi Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Menjadi faktor penghambat bila komunikasi jarang diterapkan, ketersediaan sumber daya yang terbatas, disposisi yang tidak tepat dan struktur birokrasi yang kurang harmonis. Sedangkan menjadi faktor pendukung bila komunikasi yang diterapkan terkoordinasi dengan baik, keberadaan sumber daya yang mampu melayani masyarakat dengan profesional, disposisi dari para aparat yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan struktur birokrasi yang harmonis tercipta dalam memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat.

### **Saran**

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa diharapkan permasalahan yang timbul dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dapat diatasi secara bertahap, dimana pada akhirnya akan lebih menunjang pelayanan yang prima sebagaimana yang sama diharapkan tujuan pendirian instansi.

Indikator keberhasilan yang telah didapatkan oleh peneliti dari penelitian lapangan diharapkan mampu meminimalisir adanya complain pemohon yang dapat menurunkan eksistensi perusahaan ataupun instansi. Peningkatan sumber daya manusia. Dengan selalu melakukan pelatihan atau study banding pada perusahaan/instansi yang lebih maju lagi supaya wawasan setiap pegawai lebih terbuka sehingga kompetensi kemampuan dalam perkembangan SDM dapat berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan ataupun instansi.

**Lampiran**

## DAFTAR PUSTAKA

Tugiman H .1996. *Pengantar Audit Sistem Informasi*.Kanisius,Yogyakarta.

Arikunto, S (2008).*Prosedur penelitian suatu praktek*.Jakarta : Rineka Cipta

Ashariyah, N. 2017, *Analisis Kualitas Pelayanan Dibadan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulonprogo*,Tesis tidak diterbitkan, Yogyakarta, Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

[Dpmpts.gowakab.go.id](http://Dpmpts.gowakab.go.id). (diakses pada 8 april 2019, pukul 12:40 pm).

<https://www.Kanal.web.id/pengertian-pendapatan-revenue-dan-penghasilan-1income>. (diakses pada 22 Maret 2019, pukul 14:00 pm).

<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/sistem-informasi-manajemen.html>  
(diakses pada 23 April 2019, pukul 17.00 pm).

<https://www.Jasaimbjakarta.com> (diakses pada 23 April 2019, pukul 17.34 pm).

<http://ferryantooo.blogspot.com/2011/02/pengertian-penerimaan-jenis-jenis.html> .  
(diakses pada 22 Maret 2019, pukul 18:00 pm).

Janis R.S, Sondakh J, dan Sabijono H, 2015. *Analisis Sistem Dan Prosedur Penerimaan PAD Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Asset Daerah Kabupaten Sitaro*, (online). Vol. 2 No. 2 (<https://scholar.google.co.id> diakses 22 Maret 2019).

Jains, 2015. *Analisis Sistem Dan Prosedur Penerimaan Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Asset Daerah Kabupaten Sitaro*, (online). Vol. 3 No. 4 <https://scholar.google.co.id> diakses 22 Maret 2019).

Karamoy R.L, 2013, *Evaluasi Pelaksanaan Sistem Dan Prosedur Penerimaan Kas Di Dinas Pendapatan Kota Manado*, (online). Vol. 1 No.3 (<https://scholar.google.co.id> diakses 22 Maret 2019).

Ngunjunau U.L, 2015. *Implementasi Kebijakan Mendirikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Waingapu*, Tesis tidak diterbitkan. Ilmu Administrasi, Universitas terbuka Jakarta.

Renny P,H, dan Rani, *Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa*. No.1, Tahun 2018, Tentang Penerapan Prinsip Citizen's Charter. 2018 Makassar : StiaLan Makassar.

Revalia, 2009, *Analisis Pelaksanaan Sistem Dan Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Kota Manado* , (online) Vol. 1 No. 3 <https://scholar.google.co.id> diakses 22 Maret 2019).

Sahata, 2008, *Analisis Penerapan Sistem Penerimaan Kas Dari Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Deli Serdang*, (online). Vol. 1 No. 3 <https://scholar.google.co.id> diakses 22 Maret 2019).

Tamboto A.J, Tinangon J dan Elim I. 2015, *Evaluasi Pelaksanaan Sistem Dan Prosedur Penerimaan Kas Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Barang Milik Daerah Kota Tomohon*. (Online).Vol. 3 No.4 (<https://scholar.google.co.id> diakses 22 Maret 2019).

Tuerah, 2013, *Evaluasi Pelaksanaan Sistem Dan Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Minahasa Tenggara*, (online). Vol. 3 No. 4 <https://scholar.google.co.id> diakses 22 Maret 2019).

Upeks.fajar.ac.id (diakses pada 12 Mei 2019, pukul 19.30 pm).

Voets O, V, Sondakh J, J dan Wangkar A, 2016. *Analisis sistem informasi akuntansi siklus penjualan dan penerimaan kas untuk meningkatkan pengendalian intern pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart) cabang Manado*. (Online). vol. 16 No.4 (<https://scholar.google.co.id> diakses pada 24 Maret 2019).

## **ABSTRAK**

**ENDANG LESTARI, 2019. Analisis Sistem Informasi Penerimaan Pendapatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.** Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Abdul Muttalib, SE., MM dan pembimbing II Andi Risfan Rizaldi, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem informasi penerimaan pendapatan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Instrument yang digunakan adalah pedoman dokumentasi dan panduan wawancara / interview guide. Teknik analisis data pada ini menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu telah memiliki website resmi .yang dapat memudahkan para investor untuk melakukan perizinan.

**Kata kunci :** *Sistem Informasi, Penerimaan Pendapatan*

## RIWAYAT HIDUP



**ENDANG LESTARI** lahir pada tanggal 01 Mei 1997 di ujung pandang, merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan Puang Nai dan Suyanti. Memiliki 1 perempuan yang bernama Hesti.

Menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN Centre Mangalli kabupaten Gowa kecamatan pallangga, dan lulus pada tahun 2009. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Sungguminasa 2012. Sekolah Menengah kejuruan (SMK) di SMKN 1 Pallangga dan lulus pada tahun 2015.

Tahun 2015 penulis melanjutkan jenjang perkuliahan pada Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai mahasiswa aktif Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis hingga saat ini. Tahun 2018 penulis menjalani Kuliah Kerja Profesi (KKP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, selama kurang lebih 3 bulan.