

**UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu
Satu [Intu Kabupaten Pringsewu)**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial dalam Ilmu Ushuluddin dan Studi agama

Oleh :

**MUHAMMAD ANJAS KUMARA
1631040087**

**Pembimbing I : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si
Pembimbing II : Dr. Tin Amalia Fitri, M.Si**

Program studi Pemikiran Politik Islam

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu merupakan salah satu sarana masyarakat umum khususnya kabupaten Pringsewu untuk bisa melakukan penanaman modal dengan mudah dan terpercaya. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan pelayanannya. Permasalahan yang ditemui yaitu belum diterapkannya budaya mengantri untuk pengurusan izin usaha dan non berusaha, sumber daya pegawai yang ada hanya sebagian kecil yang menguasai IT. Proses penyelesaian pengurusan izin masih belum tepat dengan SOP yang ada, dan kendala sarana prasarana yang menunjang pelayanan. Oleh sebab itu perlunya peningkatan kualitas layanan publik DPMPTSP Kabupaten Pringsewu kepada masyarakat saat ini menjadi hal penting untuk bisa mempermudah dalam mengakses dan melakukan kegiatan penanaman modal. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu? dan apasajakah faktor penunjang dan penghambat upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu? Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Pringsewu dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten pringsewu.

Penelitian berjenis penelitian lapangan atau *field research* yaitu dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu. Sumber data primer dalam penelitian ini merupakan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan pegawai DPMPTSP Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini dalam analisisnya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan bersama pegawai

DPMPTSP kabupaten pringsewu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya meningkatkan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu, antara lain menerapkan Program peningkatan mutu pelayanan publik dilakukan dengan 1. Pembagian tugas secara tegas sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing Jabatan Struktural dan Fungsional, 2. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Pemerintah Daerah, meningkatkan SDM melalui Diklat secara berkelanjutan, 3. Penerapan *Reward* dan *Punishmen* dalam pembinaan karier, 4. Mengajukan tunjangan khusus bagi semua staff melalui APBD Kabupaten. Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara jelas. Melakukan pemberdayaan semua pegawai. Faktor-faktor yang mendukung dan penghambat meningkatkan mutu pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Pringsewu sebagai berikut. Faktor pendukung: ketepatan uraian tugas, kebijakan, penghargaan dan sikap masyarakat dan pemerintah yang baik terhadap kemajuan IT. Faktor-faktor penghambat yaitu pegawai lebih memperhatikan pada aspek penghargaan, tetapi tidak diimbangi dengan pemahaman terhadap uraian tugasnya dan kebijakan-kebijakan yang ada, tidak semua pegawai memiliki kesadaran dan komitmen terhadap pekerjaannya, kurangnya hubungan informal dan sikap rasa memiliki terhadap DPMPTSP.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Anjas Kumara
NPM : 1631040087
Jurusan/Prodi : Pemikiran Politik Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PRINGSEWU)” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan duplikasi ataupun karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terdapat unsur penyimpangan dari karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya serta dengan penuh kesadaran untuk itu harap dimaklumi.

Bandar Lampung, 7 Oktober 2022

Penulis



Muhammad Anjas Kumara

NPM 1631040087



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat: Jl. Let.Kol. H. Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PERSETUJUAN

**JUDUL SKRIPSI : UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
PUBLIK (Studi Pada Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Pringsewu)**

**NAMA : MUHAMMAD ANJAS KUMARA
NPM : 1631040087
JURUSAN : Pemikiran Politik Islam
FAKULTAS : Ushuluddin dan Studi Agama**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosah
Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam
Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si
NIP.195808231993031001


Dr. Tin Amalia Fitri, M.Si
NIP. 197801302011012004

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam**


Abdul Qohar, M.Si
NIP. 197103122005011005



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat: Jl. Let.Kol. H. Suratmin Sukarame I Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu”** Disusun oleh: **Muhammad Anjas Kumara, NPM. 1631040087** Program Studi: **Pemikiran Politik Islam.**

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

:**Dr. Suhandi, M. Ag**



Sekretaris

:**Dwi Rosmawati, S.Tr.Keb, MKes**



Penguji Utama

:**ABD. Qohar, M. SI**



Penguji Pendamping I

:**Dr. Ali Abdul Wakhid, M. SI**



Penguji Pendamping II

:**Tin Amalia Fitri, M. SI**



Mengetahui
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama



D. Ahmad Isaeni, M.A.
NIP.196210221993031002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
الْقُشُورُ فَانثُرُوا تَرَفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, “Berdirilah kamu,” maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Mahateliti apa yang kamu kerjakan” (QS. Al-Mujadalah: 11)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah subhanahuwataala, yang memberikan segala nikmat dan anugerahnya serta memberikan kekuatan bagi hambanya, Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang yang telah berjasa dan memberikan motivasi dan dukungan selama penulis menuntut ilmu.

1. Kedua orang tuaku tercinta kepada Ayahanda Ramlansyah dan kepada Ibunda Jamiah Khairoh yang telah mendidik putramu ini dari kecil hingga dewasa. Terimakasih atas pengorbananmu, jerih payahmu keringatmu, yang tak pernah henti semangatmu dukunganmu hingga akhirnya putra tercinta dapat menempuh Pendidikan dari SD sampai kuliah dengan selesai. Serta tak henti-hentinya memberikan semangat motivasinya, arahnya, bimbinganya hingga anakmu ini menjadi kuat seperti sekarang. Semoga karya ini merupakan hadiah terindah untuk keduanya dan sebagai wujud terimakasih.
2. Sebagai wujud cinta dan kasih sayang, skripsi ini disembahkan kepada kedua adikku Muhammad Rohidin Syarief dan Nabila Oktania yang memberi semangat dan dukungan terbaik kepadaku serta tidak henti memotivasiku agar tetap semangat.
3. Terimakasih kepada Almamater tercinta Universitas Islam Negri Raden Intan Bandar Lampung tempat menimba ilmu pengetahuan serta pengalaman yang tidak bisa terlupakan.

Akhirnya harapan penulis semoga tulisan ini bermanfaat bagi pribadi penulis, masyarakat dan jurusan Pemikiran Politik Islam. Semoga semua kebaikan dan keikhlasan membantu penulis dan mendapat berkah Allah SWT, Aamiin.

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama lengkap Muhammad Anjas Kumara, dilahirkan di Kotabumi Kabupaten Lampung Utara pada tanggal 24 Oktober 1997 dari pasangan Bapak Ramlansyah dan ibu Jamiah khairoh. Penulis merupakan putra pertama dan memiliki dua adik, adik laki-laki yang bernama Muhammad Rohidin Syarief dan adik perempuan Nabila Oktania.

Penulis mengawali Pendidikan formal dimulai dari TK RA Tunas Harapan Kelapa Tujuh Kotabumi dan lulus pada 2003, Setelah lulus TK penulis melanjutkan studinya di SD Negeri 06 Kelapa tujuh Kotabumi dan lulus pada 2009, setelah lulus SD penulis melanjutkan studinya di SMPN 1 Abung Semuli dan lulus pada 2012, setelah lulus SMP penulis melanjutkan studinya di SMAN 1 Abung Semuli lulus pada 2015, setelah lulus SMA penulis melanjutkan studinya untuk kuliah di UIN Reden Intan Bandar Lampung di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Jurusan pemikiran Politik Islam dimulai pada semester 1 pada tahun 2016.

Pada tahun 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pekon Sukabandung Kecamatan Talang Padang Kabupaten tanggamus. Selanjutnya untuk memperoleh gelar Sarjana sosial di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, maka penulis menulis skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu)”. Penulis telah melaksanakan sidang proposal dan melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pringsewu. Kemudian penulis mempunyai target agar ditahun ini bisa menyelesaikan studinya di UIN Reden Intan Bandar Lampung di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Jurusan pemikiran Politik Islam agar bisa memperoleh gelar S. Sos. Semoga ilmu yang didapatkan selama menempuh pendidikan di UIN Reden Intan Bandar Lampung dapat bermanfaat dan dapat diterapkan di lingkungan masyarakat.

Bandar Lampung, 7 Oktober 2022
Penulis

Muhammad Anjas Kumara
NPM 1631040087

KATA PENGANTAR



Assalaamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan. Selanjutnya Shalawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, sebagai Nabi akhir zaman yang membawa kita umatnya dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang saat ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir demi mencapai gelar Sarjana S1 di UIN Reden Intan Bandar Lampung di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Jurusan pemikiran Politik Islam. Skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu)”. Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M. Ag. Ph.D selaku rektor Universitas Islam Negeri raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan dikampus tercinta.
2. Bapak Dr. Ahmad Isnaeni, M.A selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Reden Intan lampung.
3. Bapak Abdul Qohar, M.Si selaku Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Reden Intan lampung.
4. Bapak Dr. Ali Abdul Wakhid M. Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan ilmu pengetahuan agar skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Ibu Dr. Tin Amalia Fitri M.si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu luang, pengetahuan, saran dan arahan agar skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Reden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuannya selama penulis menimba ilmu di , program studi Pemikiran Politik Islam.
7. Seluruh staf dan kepegawaian dari tingkat Dekanat sampai pada tingkat paling bawah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Reden Intan Lampung yang telah memberikan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi.
8. Perpustakaan UIN Raden Intan Bandar Lampung dan Perpustakaan Daerah Lampung yang memperkenankan untuk meminjamkan literatur penulisan skripsi ini.
9. Terimakasih atas semua pihak yang telah ikut membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.

Penulis berdoa dan berharap semoga Allah Subhanahu Wata'ala membalas segala kebaikan yang telah diberikan oleh bapak ibu dosen di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Reden Intan Lampung.

Kesempurnaan hanyalah milik Allah Subhanahu Wata'ala, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan dimasa mendatang, sehingga nantinya penulis bisa menjadi tenaga pendidik yang profesional. Semoga skripsi ini dapat berguna untuk semua pihak yang berkenan untuk membacanya dan mendalaminya Aamiin.

Wassalaamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Bandar Lampung, 7 Oktober 2022
Penulis

Muhammad Anjas Kumara
NPM 1631040087

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.	i
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR.	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN.	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.	2
C. Fokus Penelitian	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Penelitian Yang Relevan.....	13
H. Metode Penelitian	14
I. Sitematika Pembahasan	20
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Kajian Teori.....	23
B. Definisi Operasional	43
C. Pemikiran Politik Islam Tentang Pelayanan Kepada Masyarakat	45
D. Kerangka Berfikir.....	48
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum Objek.....	53
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian.....	61
BAB IV ANALISIS PENELITIAN	67
A. Analisis Data Penelitian.....	67
B. Temuan Penelitian	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Rekomendasi.....	94
DAFTAR PUSTAKA	





BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul merupakan hal yang sangat penting dari skripsi, karena judul akan memberikan gambaran secara jelas tentang keseluruhan isi skripsi. Agar tidak terjadi kekeliruan dalam memahami makna atau istilah yang terkandung dalam judul skripsi ini, penulis merasa perlu untuk memberikan penegasan berkaitan dengan istilah-istilah yang ada dalam judul seperlunya. Judul usulan skripsi ini adalah “Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu”. Penegasan istilah-istilah judul skripsi ini sebagai berikut.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan tentang pengertian “upaya adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya dsb)”¹. Kemudian pengertian tentang peningkatan dijelaskan secara gamblang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb,)”². Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.³

Berdasarkan penjelasan istilah di atas, disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan upayapeningkatan adalah usaha mengamati secara detail atau rinci tentang usaha memperbaiki kinerja organisasi melalui penyebaran keputusan dan tanggung jawab yang dilakukan oleh orang-orang yang bekerja pada pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Definisi mutu memiliki konotasi yang bermacam-macam tergantung orang yang memaknainya.

¹ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 58

² *Ibid*, h.1198.

³ Yanhar Jamaluddin, “Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” Jurnal TAPIs Vol. 12 No. 1 (2016).

Mutu berasal dari bahasa latin, *Qualis*, yang artinya *what kind of*. “Mutu adalah produk dan jasa yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan”.⁴ Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵

Berdasarkan definisi konsep tersebut, maka yang dimaksud dengan Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik adalah usaha mengamati secara detail atau rinci tentang usaha memperbaiki kinerja organisasi melalui penyebaran keputusan dan tanggung jawab yang dilakukan oleh orang-orang yang bekerja pada pemerintah di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi sehingga publik atau masyarakat mendapatkan kepuasan. Sehingga hubungan skripsi yang telah dibuat dengan prodi pemikiran politik islam adalah bahwasanya pemikiran politik islam itu ada kaitanya dengan

B. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan desentralisasi melalui otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah pada hakikatnya adalah sebuah upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: *unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/ Pemerintah Daerah; *unsur kedua*, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau

⁴ Husaini Usman, *Manajemen; Teori, Pratik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 410.

⁵ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), h. 101.

organisasi yang berkepentingan; dan *unsur ketiga*, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Idealnya dengan otonomi daerah, mutu pelayanan publik akan semakin baik karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan pemerintah daerah.

Namun, realitanya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah (Pemda) saat ini masih buruk.⁶ Pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi gandainilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya layanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi *regulator* dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. faktor lain, orang, masyarakat atau organisasi yang menerima layanan pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan layanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli dan ironisnya dianggap saling menguntungkan sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah dan pemerintah daerah.⁷

Menurut Mohammad bahwa, ‘permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan itu sendiri’.⁸ Pelayanan yang bermutu sangat tergantung pada dua aspek, yaitu prosedural dan transformasional. Aspek prosedural ialah mutu jasa atau produk yang dihasilkan sudah sesuai dengan spesifikasi standaryang telah

⁶ *Ibid*, h.93.

⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. viii.

⁸ Ismail Mohamad. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Makalah Disampaikan pada Seminar “Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi” (Jakarta Pusat: Bappenas, 2003), h.2.

ditetapkan sebelumnya. Sedangkan transformasional ialah ukuran mutu lebih mengarah pada peningkatan mutu dan perubahan organisasi.⁹

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain : kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratif, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan inefisien.¹⁰

Berdasarkan analisis data dari media massa dan observasi diketahui bahwa hal yang paling esensial dalam peningkatan mutu pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau bermutu apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.¹¹ Untuk itu, perlu mengembangkan manajemen pelayanan yang berorientasi pada masyarakat pengguna jasa. Orientasi ini semestinya dilakukan dengan menempatkan kepentingan warga secara keseluruhan sebagai pertimbangan utama dalam pengembangan sistem manajemen pelayanan publik. Kebijakan, prosedur, dan fasilitas pelayanan harus disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga, bukan untuk memuaskan kepentingan birokrasi pelayanan dan para pejabatnya. Observasi terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan fasilitas pelayanan seringkali dirancang bukan untuk mempermudah warga pengguna dalam mengakses pelayanan tetapi lebih banyak untuk mengontrol perilaku warga pengguna agar lebih melakukan *moral hazards* (bahaya moral). Akibatnya warga sering mengalami kesulitan untuk mengakses pelayanan pelayanan publik secara wajar, mudah, dan murah.

Kesulitan mengakses pelayanan publik juga terjadi karena ketidakpastian pelayanan. Absennya standar pelayanan yang jelas,

⁹ Husaini Usman, Op.Cit, h.408.

¹⁰ Ali Abdul Wakhid, "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia". Jurnal TAPIs No. 14 Vol. 01 (2017), h. 56

¹¹ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, Op.Cit, h.94.

mudah dipahami, dan dapat digunakan oleh warga sebagai alat untuk melindungi hak-haknya dan mengontrol perilaku penyelenggara layanan membuat warga memiliki posisi tawar yang sangat lemah ketika berhadapan dengan penguasa pelayanan. Situasinya menjadi lebih buruk ketika penguasa pelayanan berusaha memanfaatkan lemahnya posisi warga penggunaan untuk berburu keuntungan. Aparatur pelayanan sering memanfaatkan kewenangannya untuk memberikan perlakuan istimewa kepada warga yang mampu membayar ekstra kepada mereka. Tidak mengherankan apabila kemudian muncul fenomena biro jasa pada hampir setiap pelayanan publik. Warga yang tidak sanggup mengakses pelayanan publik yang penuh dengan ketidakpastian itu kemudian cenderung memanfaatkan biro jasa untuk memperoleh perlakuan istimewa dari penguasa pelayanan.¹²

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan pelayanannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses penyajian permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atau kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAM/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.¹³

Pemberlakuan UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan harapan baru bagi para pihak untuk

¹² Agus Dwiyanto, Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Edisi Kedua, (Jogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), h.5.

¹³ Hardiyansyah, Op.Cit, h.28

mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif. UU telah menjadi basis legal yang memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik untuk lebih responsif terhadap keragaman dan dinamika kebutuhan masyarakat di daerah. Berbagai aspek dari sistem pelayanan publik yang penting, seperti kelembagaan, standar, mekanisme pengaduan, hak-hak warga, serta peran Ombudsman telah secara jelas diatur dalam UU tersebut. Tentu pengaturan belum cukup untuk mewujudkan sistem pelayanan yang efisien, efektif, transparan, dan partisipatif. Namun setidaknya UU tersebut telah mampu meletakkan pondasi yang diperlukan bagi upaya pengembangan sistem pelayanan publik di Indonesia.

Melihat kenyataan di masyarakat yang menuntut adanya perbaikan dalam pelayanan publik, maka pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk membentuk unit pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan di daerah diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang bermutu, terbuka, efisien, ketepatan waktu, dan merata dalam pelayanan dengan pondasi UU No 25 Tahun 2009.

Beberapa daerah di Indonesia telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, salah satu diantaranya adalah Kabupaten Pringsewu. Penerapan PTSP di daerah sejak tahun 2017 yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan perizinan. Pemerintah daerah Kabupaten Pringsewu menyadari bahwa pemberian pelayanan yang optimal merupakan kewajiban yang harus dipenuhi. Pemerintah daerah Pringsewu menunjukkan komitmen mengenai upaya reformasi dalam bidang perizinan dan pelayanan umum yaitu dengan dibentuknya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (BPPTSPM).

Pembentukan BPPTSPM berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Lahirnya BPPTSPM di Pringsewu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata

Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal. Sebelumnya pelayanan perizinan di Kabupaten Pringsewu dilayani oleh banyak SKPD teknis sehingga membuat masyarakat enggan untuk mengurus perizinan karena kerumitan prosedur, ketidakjelasan waktu, biaya, dan cara pelayanan, pungutan liar, percaloan, dan tindak diskriminatif. Oleh karena itu, pengurusan perizinan disatupintukan melalui BPPTSPM yang mulai beroperasi pada tahun 2013. Melalui BPPTSPM ini diharapkan pemerintah dapat mengatasi keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan yang berbelit – belit serta untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Pemerintah daerah Kabupaten Pringsewu menyadari bahwa pemberian pelayanan yang optimal dan bermutu merupakan kewajiban yang harus dipenuhi. Pemerintah Daerah Kabupaten Pringsewu menunjukkan komitmen mengenai upaya reformasi dalam bidang perizinan dan pelayanan umum yaitu sejak tahun 2017, BPPTSPM Kabupaten Pringsewu berganti menjadi Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTSP). Dasar Pembentukan DPMPTSP berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Lahirnya DPMPTSP berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebelumnya pelayanan perizinan di Kabupaten Pringsewu dilayani oleh banyak Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis sehingga membuat masyarakat enggan mengurus perizinan karena kerumitan prosedur, ketidakjelasan waktu, biaya, dan cara pelayanan, pungutan liar, percaloan, dan diskriminatif. Oleh karena itu, pengurusan perizinan di satupintukan melalui DPMPTSP yang mulai beroperasi pada tahun 2017. Melalui DPMPTSP ini diharapkan pemerintah daerah Pringsewu dapat mengatasi keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan yang berbelit- belit serta untuk meningkatkan mutu, efektifitas dan efisiensi serta pemberdayaan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama perizinan dan penanaman modal

sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Mengingat perkembangan pelayanan publik yang harus ditangani di Pemerintahan Daerah Kabupaten Pringsewu dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Seluruh Kewenangan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Pringsewu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu, maka Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 29 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu dipandang perlu dilakukan penyesuaian kembali dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu. Yang pada intinya standar pelayanan menggunakan Sistem Aplikasi *Online Single Submisson* (OSS); dan Sistem Aplikasi Cerdas Layanan Perijinan Terintegrasi untuk public berbasis *system Cloud* yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis (*SiCANTIK CLOUD*). Berdasarkan *Pra-survey* yang penulis lakukan bulan November 2020 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu, terdapat hasil temuan pelayanan yang diberikan oleh pegawai terkesan masih ada unsur diskriminatif terlihat dari belum diterapkannya budaya mengantri untuk pengurusan izin usaha dan non berusaha. Hal ini diperkuat seorang anggota masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha yang seharusnya lebih dahulu selesai, tetapi ada anggota masyarakat lain karena ada unsur kekerabatan dengan pegawai, pengurusannya lebih cepat selesai. Sumber daya pegawai yang ada hanya sebagian kecil yang menguasai IT. Proses penyelesaian pengurusan izin masih belum tepat dengan SOP yang ada, dimana penyelesaian pengurusan surat izin ditetapkan 10 – 12 hari, karena penanda tangan harus langsung oleh pimpinan atau kepala dinas dan tidak dapat diwakilkan, sedangkan terkadang kepala dinas tidak ada ditempat saat dibutuhkan. Kendala sarana dan prasarana, hal ini diakui oleh Kepala Bidang Penanaman Modal, Bapak Rio Reza Fahlevi SH, MH. mengatakan “Sarana dan

prasarana tidak memadai, seiring dengan bertambahnya jumlah investor yang berminat untuk berinvestasi di wilayah Kabupaten Pringsewu, maka sarana dan prasarana pendukung dalam pendampingan calon investor sebaiknya ikut dimutakhirkan dan penambahan anggaran sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan arah investasi nasional”¹⁴

Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pringsewu untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada publik diharapkan pengguna pelayanan datang sendiri tidak diwakilkan. Dengan harapan bagi calon yang berusaha dapat mengetahui secara langsung sendiri alur dan proses pelayanan yang dilakukan sehingga dapat merasakan sendiri hasil pelayanan dan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Bila terjadi kendala dalam penyelesaian proses pengurusan perizinan seperti IMB, SIUP, dan sebagainya maka ada yang diwakilkan. Dan untuk peningkatan mutu saat ini sedang diusahakan tanda tangan berbasis IT sistem *Online* untuk Kepala Dinas. Di samping itu, pimpinan menekankan agar standarisasi prosedur dan rutinitas tidak membelenggu akal budi pegawai atau petugas birokrasi harus mampu mengambil inisiatif dan prakarsa secara cepat dan tepat sehingga mereka menjadi lebih terlatih berpikir kreatif dan bertindak inovatif dalam mengelola pelayanan publik. Hal ini dilakukan, ketika birokrasi pelayanan beroperasi di dalam masyarakat yang memiliki karakteristik, kebutuhan, dan aspirasi yang berbeda-beda, aparat birokrasi akan mampu membaca dengan tepat spesifikasi dari kebutuhan dan aspirasi pelayanan warganya. Salah satu contoh penelitian pelayananan terpadu satu pintu sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Achmad Nur Haida, dkk. pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Kesimpulan dari penelitiannya yaitu “dapat disimpulkan bahwa KPP Kota Kediri dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara keseluruhan sudah cukup baik dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat”.

¹⁴ Wawancara dengan Kabid Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Pringsewu, Bpk. Rio Reza Fahlevi, 04 Januari 2021

Meskipun demikian, masih terdapat faktor penghambat dalam penerapannya yaitu lambatnya tim dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang termasuk dalam tim lapangan, masih kurangnya minat masyarakat dalam mengurus perizinan, kurangnya sosialisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan kurang kritisnya masyarakat terhadap kebijakan yang tidak sesuai.¹⁵ Tidak semua daerah yang menerapkan PTSP ini dapat berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan. Studi tentang pelayanan perizinan yang pernah dilakukan oleh Anto Hidayat, dkk. menemukan bahwa pelayanan publik bidang perizinan di Kota Bandung kurang baik. Hal tersebut menimbulkan dampak rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi layanan izin usaha. Beberapa jenis izin usaha seperti IMB, Izin HO ternyata waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan SOP yakni 12 hari, tetapi melebihi batas waktu. Dimensi yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan publik tersebut terdiri dari dimensi integritas, kompetensi, konsistensi, dan loyalitas birokrasi pemerintah dalam memberikan layanan izin usaha.¹⁶ Dua penelitian di atas menggambarkan bahwa penerapan (PTSP) di beberapa daerah masih memiliki berbagai macam hambatan.

Pegawai negeri Sipil memiliki ruang yang luas untuk ikut berpartisipasi dalam meningkatkan mutu produk atau jasa layanan publik yang dibuat pemerintah. Birokrasi dibangun untuk melayani masyarakat sebagaimana Pegawai Negeri Sipil selaku aparatur negara yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat, bukan sebaliknya sebagai pihak yang meminta untuk dilayani oleh masyarakat. Terlebih dalam menghadapi era globalisasi saat ini, yang penuh dengan tantangan dan peluang dimana kesempatan besar terbuka lebar untuk berbenah dan berlomba-lomba dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Karena standarisasi dan prosedur dan rutinitas sering membelenggu akal budi aparat birokrasi sehingga mereka menjadi tidak terlatih untuk berpikir

¹⁵ Achmad Nur Haida, dkk. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan Kota Kediri, Vol. 1 No. 2, 2013, hal 132-138I132.

¹⁶ Anto Hidayat, dkk. Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume 12. Nomor 4, 2014.

kreatif dan bertindak inovatif dalam mengelola pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang dan asumsi inilah, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan menuangkannya ke dalam proposal skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu)”.

C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah penetapan area spesifik yang akan diteliti. Penelitian dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini berfokus kepada upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu. Sub fokus penelitian ini untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan mutu pelayanan terpadu dan apa saja faktor-faktor yang menjadi penunjang dan penghambat upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pringsewu.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti paparkan sebelumnya, maka untuk membuat titik fokus pada pembahasan ini, penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagaiberikut:

1. Bagaimanakah upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu?
2. Apa sajakah faktor penunjang dan penghambat upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.
- b. Faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

F. Manfaat Penelitian

Secara teoritis dan praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagaiberikut.

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam menambah wawasan dan kepustakaan serta dapat memberikan kontribusi pada Ilmu Sosial dan Ilmu Publik khususnya dalam kajian Ilmu Politik Pemikiran Islam yang terkait dengan upaya peningkatan mutu pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut.
 - a. Bagi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu, diharapkan dapat memberikan informasi atau data terkait upaya peningkatann mutu pelayanan publik Terpadu Satu Pintu.
 - b. Bagi Institusi atau Lembaga Pelayanan Publik, diharapkan informasi/ data hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik Terpadu Satu Pintu.
 - c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini menjadi informasi yang berguna untuk mengkaji lebih dalam terkait upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

G. Penelitian Yang Relevan

Kajian pustaka berisi teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian. Pada bagian ini dilakukan pengkajian mengenai konsep dan teori yang digunakan berdasarkan literatur yang tersedia. Kajian pustaka berfungsi membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi dalam penelitian. Dalam penelitian skripsi ini peneliti dapat mengemukakan beberapa referensi penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan dalam mengkaji masalah terkait dengan judul tersebut, antara lain:

1. Achmad Nur Haida, dkk. dalam jurnalnya yang berjudul “Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan Kota Kediri” tahun 2013 menjelaskan, bahwa permasalahan penelitian adalah upaya KKP dalam meningkatkan pelayanan perizinan. Hasil dari penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh KKP untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) sudah cukup baik,. Sementara peneliti menjelaskan mengenai konsep dan strategi peningkatan mutu pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Subekti Akhmad Jauhari dalam jurnalnya yang berjudul “Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menerbitkan Perizinan di Kota Kendari”, tahun 2015, menjelaskan tentang kendala yang dihadapi dan solusi untuk mengatasi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Kendari. Sementara peneliti menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan mutu pelayanan publik.
3. Endah Setiyorini dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai”, tahun 2013, menjelaskan tentang faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Sementara peneliti menjelaskan mengenai kriteria atau standar pelayanan seperti apa yang harus dilakukan untuk mengatasi ketidaktertarikan investor dalam menanamkan modalnya.

H. Metode Penelitian

Metode yaitu aspek yang penting dalam melakukan penelitian agar suatu penelitian mendapatkan hasil yang baik, perlu diterapkan metode-metode tertentu dalam penelitian agar penelitian dapat mencapai hasil yang diharapkan. Pada bagian ini akan dijelaskan tentang hal yang berkaitan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Pendekatan dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif* yaitu sebagai prosedur pemecah masalah yang menggambarkan atau melukiskan keadaan penelitian berdasarkan fakta yang nampak sebagaimana mestinya.¹⁷ Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang menghasilkan data deskriptif berdasarkan kata-kata tertulis dari orang-orang yang diamati yang tidak dituangkan kedalam istilah serta digunakan dalam penelitian kualitatif.¹⁸ Penelitian ini secara langsung akan mengambil data-data dan permasalahan yang pada masyarakat mengenai berbagai hal berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dan dilakukan dengan cara sistematis dan mendalam. Penelitian ini akan mendeskripsikan secara umum atau menggambarkan tentang upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian yaitu semua prosedur yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian sampai pada laporan hasil penelitian.¹⁹ Desain penelitian (*strategi of inquiri*)

¹⁷ Irawan Prastya, Logika dan Prosedur Penelitian, (Jakarta: Setiawan Pers 1990), h. 60.

¹⁸ Saiffudin Azmar, Metode Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), h. 5.

¹⁹ Islachuddin Yahya, Teknik Penulisan Karangan Ilmiah (Surabaya: Surya Jaya Raya, 2007, h. 41.

menghubungkan peneliti pada metode dan pendekatan yang sesuai untuk mengumpulkan dan menganalisis data empiris. Desain penelitian yang digunakan penelitian ini yaitu studi kasus. Teknik studi kasus (*case study*) merupakan salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang secara umum, studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok dengan pokok pertanyaan suatu penelitian yang berkenaan dengan “bagaimana” dan “mengapa”, bila peneliti memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena masa kini (kontemporer) dalam konteks kehidupan nyata.²⁰

3. Informan dan Tempat Penelitian

a. Informan/Partisipan

Penelitian kualitatif dasarnya berangkat pada kasus tertentu, menurut Spradley yaitu dinamakan “*social situation*” yang terdiri atas tiga elemen yakni pelaku (*actor*), tempat (*palce*), dan aktivitas (*activity*) yang berintegrasi secara sinergis. Situasi sosial yang dalam hal ini dinyatakan sebagai objek penelitian yang akan dicari dan dipahami secara mendalam.²¹ Sampel dalam penelitian kualitatif disebut partisipan (narasumber) atau disebut sebagai tokoh kunci (*key informan*). Peneliti memilih informan yang akan diwawancarai adalah Bupati/wakil bupati, Kepala DPMPTSP, Kepala Bagian dan Kasi, serta staff yang ada di lingkungan Kantor DPMPTSP Kabupaten Pringsewu yang mengetahui tentang upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

²⁰ Robert K. Yin, *Studi Kasus: Desain dan Metode*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 1.

²¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 289.

b. Tempat penelitian

Tempat penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian adalah di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang beralamatkan di Kompleks Perkantoran Pemda Kabupaten Pringsewu Bulok Karto Kecamatan Gadingrejo

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi, metode ini dipakai untuk membantu memecahkan masalah yang akan diteliti dan hasil penyelidikan data atau informasi yang terdapat di lapangan. Beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan jalan melalui pengamatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti.²² Metode observasi yang digunakan adalah observasi langsung (*direct observation*), yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fokus penelitian yang akan dikaji, yaitu upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan terkait.²³ Jenis wawancara yang digunakan peneliti adalah

²² *Ibid*, h. 199.

²³ *Ibid*, h. 201.

wawancara bebas terpimpin atau bebas terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan yang berfungsi sebagai pengendali agar proses wawancara tidak kehilangan arah.

Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan bertatap muka secara fisik dan bertanya-jawab dengan informan. Dengan metode ini, peneliti berperan sekaligus sebagai piranti pengumpul data. Dalam berwawancara, peneliti juga mencermati perilaku (*gestural informan*) dalam menjawab pertanyaan. Interview digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informan tentang upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

Wawancara dilakukan kepada banyak pihak yang bekerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu. Data yang didapatkan dari hasil wawancara yang berasal dari berbagai sumber. Sumber yang diwawancarai sejumlah 6 orang pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu yaitu bapak Ikhsan Hendrawan (Kepala DPMPTSP), ibu suktari margayani (Sekretariat DPMPTSP), bapak Rio Reza Vahlevi (Kabid Penanaman Modal), bapak Yopian Arnawan (Kabid Pelayanan Perizinan), bapak Mardianto (Pengawasan DPMPTSP) dan juga wawancara dengan kepala daerah kabupaten pringsewu bapak H. Sujadi.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengumpulan data dari data- data yang telah didokumentasikan dalam berbagai bentuk. Menurut Suharsimi Arikunto “Bahwa metode

dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya”.²⁴ Adapun data-data yang diperlukan diantaranya profil Kabupaten Pringsewu, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, keadaan pegawai, Tupoksi masing-masing bidang dan pegawai, serta beberapa dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi yang diambil adalah foto pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

5. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul, tahapan selanjutnya adalah melakukan pengolahan data tersebut. Pengolahan data tentunya disesuaikan dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh dari penelitian dianalisis secara kualitatif dan dibandingkan dengan fakta yang terjadi dalam praktik dengan teori yang diperoleh dalam perpustakaan.

Analisis data ialah proses menyusun data yang diperoleh dari lapangan penelitian, selanjutnya ditelaah, diperiksa keabsahan datanya dan selanjutnya ditafsirkan untuk memberi makna pada analisis. Analisis data ini dilaksanakan dengan tiga cara yaitu:

- a. Reduksi data: data yang diperoleh dari lapangan dalam bentuk uraian yang sangat banyak. Data tersebut dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok dan berkaitan dengan masalah, sehingga memberikan gambaran tentang hasil pengamatan dan wawancara.

²⁴ *bid,h.206.*

- b. Deskripsi data: menggunakan dimensi secara sistematis, secara deduktif dan induktif sesuai dengan sistematika pembahasan.
- c. Kesimpulan: data difokuskan dan disusun secara sistematis makna data yang dapat disimpulkan.²⁵

Sesuai dengan penjelasan, analisis data dilaksanakan dengan cara mengumpulkan sejumlah data kemudian mengambil data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sehingga gambaran tentang hasil observasi dan wawancara yang diperoleh dapat disusun dalam bentuk paparan (deskripsi) untuk mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus kepada yang umum. Hasil ini dapat ditarik suatu pemahaman upaya peningkatan mutu pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

6. Pengecekan Keabsahan Data

Agar penelitian dapat dipertanggungjawabkan maka dikembangkan tata cara untuk mempertanggungjawabkan keabsahan hasil penelitian karena tidak mungkin melakukan pengecekan terhadap instrumen penelitian yang diperankan oleh peneliti itu sendiri, maka akan diperiksa adalah keabsahan datanya. Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan uji kredibilitas (derajat kepercayaan) terhadap hasil penelitian. Uji derajat kepercayaan pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Pemeriksaan keabsahan data diterapkan dalam membuktikan hasil penelitian dengan kenyataan yang ada dalam lapangan. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik

²⁵ James H. McMillan, Sally Schumacher. *Research In Education (Penelitian Dalam Pendidikan)*. Four Edition. (New York San Fransisco: Addison Wesley Longman. Inc., 2014), h. 613.

triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau teknik pengecekan atau membandingkan triangulasi dengan sumber data.²⁶ Dalam penelitian ini, digunakan triangulasi sumber yang dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Rencana pengecekan data ini sangat penting dilakukan sebagai pertanggungjawaban atas proses dan hasil penelitian.

I. Sistematika Pembahasan

Hasil penelitian akan dimuat dalam bentuk karya ilmiah berupa skripsi yang terdiri dari lima bab, setiap bab terdiri dari beberapa subbab sebagai berikut.

- BAB I** : Pendahuluan meliputi penegasan judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, penelitian yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan.
- BAB II** : Landasan Teori meliputi kajian teori tentang upaya peningkatan mutu pelayanan publik dan definisi operasional, serta politik pemikiran Islam berkaitan dengan pelayanan masyarakat.
- BAB III** : Deskripsi Objek penelitian, menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian dan penyajian fakta dan data penelitian.
- BAB IV** : Analisis Penelitian, meliputi analisis data penelitian dan temuan penelitian, serta penulis mengulas secara menyeluruh data yang diperoleh dengan

²⁶ Sugiyono, Op.Cit. h. 372,

menginterpretasikan dalam pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup. Dalam bab ini, penulis menguraikan konklusi-konklusi hasil penelitian disertai rekomendasi sebagai implikasi dari penelitian.





BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Layanan Publik

a. Pengertian Layanan Publik

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai layanan publik. Literatur terdahulu pada umumnya menjelaskan bahwa *‘whatever government does is public service’*. Pengertian seperti itu dahulu dapat dimaklumi karena pemerintah pada masa itu hanya peduli untuk menyelenggarakan pelayanan yang menjadi barang publik atau pelayanan yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai penting bagi kehidupan warganya. Namun ketika telah menjadi perubahan peran pemerintah dan non-pemerintah dalam penyelenggaraan layanan yang menjadi hajat hidup orang banyak dalam era sekarang ini maka pengertian pelayanan publik seperti telah disebutkan di atas perlu dipikirkan kembali.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan bahwa : pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani”. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris, *public*, yang berarti umum, masyarakat dan negara. Dalam perjalanannya, kata publik telah dibakukan dalam bahasa Indonesia, yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Oleh karena itu, Inu Kencana Syafei, ‘publik’ diartikan “Sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar

dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang memiliki.”²⁷ Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditetapkan.²⁸

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1

ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.²⁹

Mengikuti pengertian di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan “Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.³⁰

Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan

²⁷ Inu Kencana Syafei, “Ilmu Pemerintahan”, Edisi Kedua, (Bandung:Mandar Maju, 2013), h.20.

²⁸ Nurul Prasetyani, Tesis Master: “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak”, (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang,2009), h.36.

²⁹ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

³⁰ Ratminto & Atik Septi Winarsih, “Manajemen Pelayanan”, (Jogyakarta:Pustaka Pelajar, 2007), h.4-5.

Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004).³¹ bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian

Pelayanan publik dan penjelasan UU di atas, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu. *Unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah; *Unsur kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan; dan *unsur ketiga*, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).³²

³¹ Depdagri-LAN, Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management, (Jakarta, 2007), h. 30-33.

³² Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 12-13.

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanan memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan). Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan penerima

pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma *good governmence* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator* (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan

dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum.

c. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi³³ menjelaskannya sebagai berikut.

- 1) Pelayanan kebutuhan dasar, meliputi:
 - a) Kesehatan;
 - b) Pendidikan dasar;
 - c) Bahan kebutuhan pokok;
- 2) Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang

³³ Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2005), h.205-210.

harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran. Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III adalah:

- 1) Pelayanan Pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis

pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan- jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, papan dan pangan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.³⁴

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepada pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 53/2003 sebagai berikut.

- 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan

³⁴ Lembaga Administrasi Negara, Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI), Buku 3, (Jakarta: LAN, 2004), h.185.

dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.³⁵

Menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) kepentingan umum;
- 2) kepastian hukum;
- 3) kesamaan hak;
- 4) keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) profesionalan;
- 6) partisipatif;
- 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) keterbukaan;
- 9) akuntabilitas;

³⁵ Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) ketepatan waktu, dan
- 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.³⁶

Sedangkan menurut Ibrahim dalam Mulyadi³⁷ asas-asas pelayanan publik, antara lain;

- 1) hak dan kewajiban, baik pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya;
- 2) pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusannya, karena yang menjadi obyek pelayanan tersebut);
- 3) mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya);
- 4) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka

³⁶ UU No 25/2009, Op.Cit.

³⁷ Deddy Mulyadi, Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik), (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 76.

Instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan ketiga kutipan pendapat di atas, untuk menjamin kepuasan bagi pengguna pelayanan publik pada pelaksanaannya bagi pemberi pelayanan publik, terutama instansi pemerintah daerah benar-benar menggunakan asas-asas yang telah berlaku sesuai perundang-undangan yang berlaku.

e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di

dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.³⁸

f. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2009 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, keseluruhan prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- 2) Kejelasan: a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- 3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- 4) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
- 5) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- 6) Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang

³⁸ Hardiyansyah, Op.Cit.h.27-28.

memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, komunikasi, dan informatika;

- 8) Kemudahan Akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- 10) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ada ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.³⁹

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- 1) adil dan tidak diskriminatif;
- 2) cermat;
- 3) santun dan ramah;
- 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- 5) profesional;
- 6) tidak mempersulit;
- 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- 8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk

³⁹ KemenPAN, Op.Cit.

- menghindari benturan kepentingan;
- 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
 - 14) sesuai dengan kepantasan; dan
 - 15) tidak menyimpang dari prosedur.⁴⁰

g. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- 2) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- 3) Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
- 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 5) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan

⁴⁰ Hardiyansyah, Op.Cit.h.27.

prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁴¹

Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua komponen yaitu:

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tariff
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana.⁴²

⁴¹ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h.85

⁴² Hardiyansyah, *Op.Cit.* h.28.

2. Mutu

a. Pengertian Mutu

Definisi mutu memiliki konotasi yang bermacam-macam tergantung orang yang memaknainya. Mutu berasal dari bahasa Latin, *qualis*, yang artinya *what kind of?* Mutu menurut West-Bumham ialah “ukuran relatif suatu produk atau jasa sesuai dengan standar mutu desain. Mutu desain meliputi spesifikasi produk dan mutu kesesuaian, seberapa jauh suatu produk telah memenuhi persyaratan atau spesifikasi mutu yang ditetapkan”.⁴³

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bahwa “kata mutu mengandung beberapa pengertian, yaitu: 1) ukuran baik buruk suatu benda, kadar, taraf, atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb), kualitas. 2) sebuah ukuran ketulenan (Keaslian)”.⁴⁴

Mutu menurut Sallis (dalam Usman) ialah “konsep yang absolut dan relatif”.⁴⁵ Mutu yang absolut ialah mutu yang idealismenya tinggi dan harus dipenuhi, berstandar tinggi, dengan sifat produk bergengsi tinggi, biasanya mahal, sangat mewah, dan jarang dimiliki orang. Misalnya, mobil mewah, rumah mewah, atau perhiasan mewah. Mutu dengan konsep absolut berarti harus berkualitas tinggi atau top kualitas.

Mutu relatif bukanlah sebuah akhir, namun sebagai sebuah alat di mana produk atau jasa dinilai, yaitu apakah telah memenuhi standar yang ditetapkan, mutu sebagai konsep relatif memiliki dua aspek yaitu prosedural dan transformasional. Aspek prosedural ialah mutu jasa atau produk yang

⁴³ 43Husaini Usman, Manajemen; Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h.408.

⁴⁴ Depdiknas, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2018), h.768.

⁴⁵ Husaini Usman, Op.Cit.h.409.

dihasilkan sudah sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika produk itu bersifat massal maka semuanya akan seragam mutunya. Sedangkan aspek transformasional ialah ukuran mutu lebih mengarah pada peningkatan mutu dan perubahan organisasi. Aspek ini meliputi;

1) pelayanan prima kepada pelanggan dan perawatan; 2) pelanggan dinomorsatukan, didengar, dan dipuaskan; 3) di lingkungan Instansi atau lembaga pemerintah, budaya transformasional adalah fungsi dan motivasi yang dimiliki pegawai dan atasan dengan publik sebagai pusat perhatiannya.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka yang disebut mutu pelayanan publik ialah produk atau jasa yang dilakukan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan.

Menurut Moenir⁴⁶ (2014:41), bahwa terdapat beberapa kriteria pemilihan mutu yang selalu digunakan untuk memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan sebagai berikut.

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dan atau tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas;
- b) *Responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap;
- c) Jaminan/kepastian. Yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen;

⁴⁶ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Bandung: Rmeja Rosdakarya, 2014). h.41

- d) *Empathy* (empati). Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan serta pemahaman atas kebutuhan para anggota masyarakat;
- e) *Tangibles* (bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan). Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta *output* yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana.

Menurut Kasmir, bahwa ciri-ciri pelayanan yang baik terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan, yaitu:

- a) Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut;
- b) Tersedia sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pelayanan;
- c) Tersedianya manusia yang berkualitas dalam memberikan pelayanan;
- d) Memberikan pendidikan dan latihan serta memberdayakan karyawan.⁴⁷

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima. Menurut Boediono (2013:23) bahwa, menurut pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

- a) Cepat adalah kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan.
- b) Tepat adalah produk pelayanan publik dapat

⁴⁷ Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: Raja Grafindo Persada., 2015), h.33.

diterima dengan benar, tepat dan sah.

- c) Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya atau pun waktu penyelesaian.⁴⁸.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa “Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, konsumen atau masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

b. Indikator-Indikator Mutu Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian sebelumnya telah dijelaskan, bahwa efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Suatu program, kegiatan, atau organisasi dinilai efektif jika keluaran yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan atau diharapkan. Sesuai dengan permasalahan penelitian ini, maka yang menjadikan indikator- indikator mutu pelayanan publik penulis berpedoman pada pendapat Mukarom

⁴⁸ Boediono. Pelayanan Prima Perpajakan, (Jakarta: Rieneka Cipta:2013), h.23.

dan Laksana (2015:108) sebagai berikut.

- a) *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- b) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- c) *Responsivenees*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- d) *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- e) *Empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.⁴⁹

Berdasarkan uraian dimensi pelayanan publik di atas, indikator mutu pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator mutu dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang prima.

3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, tuntutan yang lebih terbuka, serta perkembangan globalisasi yang memicu peningkatan yang lebih cepat lagi dalam kebutuhan dan tuntutan akan layanan publik, pelayanan birokrasi tradisional dianggap tidak lagi memadai. Untuk itu, diperlukan model baru yang mampu beradaptasi dengan tuntutan perubahan ini. Model yang mampu menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat serta merespons berbagai perubahan yang terjadi dengan cepat.

Berkenaan dengan hal tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/ M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat

⁴⁹ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, Op.Cit.h.108.

beberapa model penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- a) Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- b) Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan limpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait;
- c) Terpadu, pola pelayanan publik yang meliputi:
 - 1) Terpadu Satu Atap, pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - 2) Terpadu Satu Pintu, pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.⁵⁰

Lebih lanjut, pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Adapun tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Mukarom dan Laksana sebagai berikut.

- a) Meningkatkan kualitas layanan publik;
- b) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik;
- c) Sasaran yang akan dicapai dalam

⁵⁰ Ibid, h.14.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.⁵¹

B. Definisi Operasional

Dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa bentuk pelaksanaan pelayanan publik terhadap rakyat Indonesia memuat tentang pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administratif yang tentunya diharapkan mampu berjalan sesuai dengan prosedur standar pelayanan dan menyeluruh ke semua elemen rakyat Indonesia.

Sebagaimana amanat Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka di bentuk Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang- undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hadirnya PP ini untuk lebih menjabarkan tentang pelaksanaan Undang-undang tersebut. Di dalam Peraturan Pemerintah ini setidaknya memuat beberapa komponen tentang pelayanan publik, di antaranya ruang lingkup, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan standar pelayanan publik, dan lain- lain.

Dalam pedoman standar pelayanan publik yang di atur dalam Peraturan Pemerintah ini, mengamanatkan terbentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. PermenPANRB 31 tersebut setidaknya mengatur tentang penyusunan, penetapan dan penerapan rancangan sistem pelayanan yang dimana di peruntukkan untuk penyelenggara pelayanan

⁵¹ Ibid, h.15.

publik agar dapat menyusun standar pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan pada ringkasan laporan hasil survey dari Ombudsman Republik Indonesia tentang kepatuhan pelayanan publik menurut UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Tahun 2014–2017, Kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Pringsewu masih belum berjalan secara maksimal, walaupun berdasarkan laporan Ombudsman RI mengalami perkembangan dari kategori zona merah ke kategori zona kuning. Hal ini dikarenakan masih banyak lembaga pemerintah maupun SKPD di Kabupaten Pringsewu yang belum melakukan proses pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan paparan di atas, maka penulis akan mendefinisikan secara operasional dari variabel penelitian ini, yaitu Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik adalah usaha mengamati secara detail atau rinci tentang usaha memperbaiki kinerja organisasi melalui penyebaran keputusan dan tanggung jawab yang dilakukan oleh orang-orang yang bekerja pada pemerintah di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi sehingga publik atau masyarakat mendapatkan kepuasan.

Adapun yang menjadikan indikator mutu pelayanan publik pada penelian ini, antara lain: a) *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; b) *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya; c) *responsivenees*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; d) *assurance*, yang

ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; e) *empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam Peraturan Bupati No. 02 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu menjelaskan bahwa kewenangan terkait pemberian pelayanan publik tentang perizinan dan non perizinan di delegasikan kepada dinas tersebut.

C. Pemikiran Politik Islam Tentang Pelayanan Kepada Masyarakat

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Terdapat ayat Al-Qur'an dan hadis-hadis yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh, Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah swt berfirman dalam QS al- Maidah/ 5:2.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَجْلُوْا سَعْتِيَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
وَلَا الْقَلَٰتِيْذَ وَلَا ءَاْمِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ
عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا
تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدُوْنِ وَاَتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Ayat di atas memiliki potongan yang artinya “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah swt amat berat siksaanNya”.

Kebajikan dalam hal ini adalah kebajikan yang menyeluruh, mencakup segala macam dan ragamnya yang telah dipaparkan oleh syariat. Dari sini dapat diketahui, bahwa dalam cakupan menyeluruh berupa keimanan dan cabang-cabangnya, demikian pula ketakwaan. Dalam ayat ini Allah swt memerintahkan hamba-Nya yang beriman untuk saling membantu dalam perbuatan baik dan meninggalkan kemungkaran yang merupakan ketakwaan. Allah swt melarang mereka mendukung kebatilan dan bekerjasama dalam perbuatan dosa dan perkara haram. Al-Mawardi Rahimullah berkata bahwa Allah swt mengajak untuk tolong menolong dalam kebaikan dan beriringan dengan ketakwaan kepadaNya. Sebab dalam ketakwaan, terkandung ridha Allah swt. Sementara saat berbuat baik, orang-orang akan menyukai (meridhai). Barangsiapa memadukan antara ridha Allah swt dan ridha manusia, sungguh kebahagiaannya telah sempurna dan kenikmatan baginya sudah melimpah. Melalui ayat diatas Allah swt memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah swt melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah swt maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan di atas. “tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri” (HR. al- Bukhari).

Inti hadis ini adalah “Perlakukan saudara anda

seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain. Dalam salah hadist tersebut, Rasulullah saw memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan banyak banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah swt dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh.

Keterkaitan pemikiran politik islam dengan penelitian yang dilakukan adalah bahwa yang pertama dalam menjalani kehidupan, kita sebagai umat muslim tak terlepas dari pedoman hidup yaitu al-quran dan hadist. Pedoman ini sebagai penguat dan acuan dalam melakukan semua hal baik perbuatan secara langsung maupun tidak langsung. Yang kedua dalam hal ini dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Pringsewu membantu masyarakat dalam melakukan penanaman modal dan diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kinerja dan pelayanan yang dilakukan dengan baik merupakan salah satu bentuk kepedulian dan pendekatan kepada masyarakat supaya selalu terjalin silaturahmi. Yang ketiga dengan melakukan pelayanan dengan baik akan berdampak besar kepada kepuasan masyarakat dan juga dinilai sebagai perilaku baik yang membawa kepada kebahagiaan dunia dan akhirat. Dengan demikian pemikiran politik islam harus selalu

diterapkan dengan selalu melandaskan alquran dan hadis dalam segala pekerjaan dengan baik supaya apapun yang dikerjakan selalu mendapatka kepuasan dan keberkahan.

Dalam hal ini konsep politik islam dalam pelayanan publik tertuang dalam al-quran surah Al-Qasas ayat 77 yang berbunyi :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi.

Dengan demikian dalam melakukan pelayanan publik harus dilakukan dengan baik sebagaimana yang dianjurkan Allah SWT. Pelayanan publik dengan baik merupakan salah satu perilaku terpuji yang dituliskan pada surah diatas agar manusia selalu berada dalam kebenaran dan perlindungan Allah SWT.

D. Kerangka Pikir

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan mutu layanan publik yang diterima karena mutu layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif,

efisien, akuntabel, dan bermutu akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, tuntutan yang lebih terbuka, serta perkembangan globalisasi yang memicu peningkatan yang lebih cepat lagi dalam kebutuhan dan tuntutan akan layanan publik, pelayanan birokrasi tradisional dianggap tidak lagi memadai. Untuk itu, diperlukan model baru yang mampu beradaptasi dengan tuntutan perubahan ini. Model yang mampu menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat serta merespons berbagai perubahan yang terjadi dengan cepat.

Berkenaan dengan hal tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat satu model penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Terpadu Satu Pintu (TSP). Pelayanan Satu Pintu merupakan satu pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Adapun tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTS) untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik, serta sasaran yang akan dicapai adalah terwujudnya pelayanan publik yang prima, yaitu cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP Kabupaten Pringsewu adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu

satu pintu. Dalam Peraturan Bupati No. 22 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu menjelaskan bahwa kewenangan terkait pemberian pelayanan publik tentang perizinan dan non perizinan di delegasikan kepada dinas tersebut.

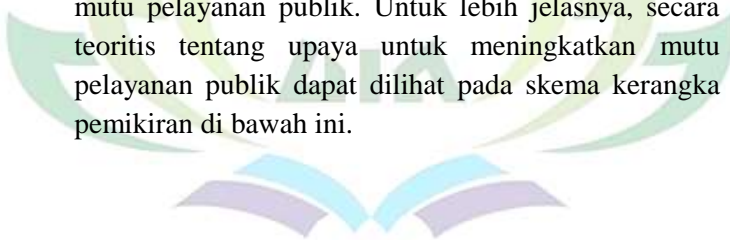
Untuk dapat mencapai tujuan dan sasaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu dilakukan upaya yang nyata dan mampu menjawab semua tantangan tersebut. Salah satu alternatif atau kemungkinan yang dapat dilakukan adalah melalui peningkatan mutu pelayanan publik. Pegawai sebagai aset penting lembaga atau Institusi layanan publik perlu diajak untuk ikut serta memikirkan dan menangani permasalahan strategis bahkan sampai kepada diberikannya tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan Institusi atau lembaga.

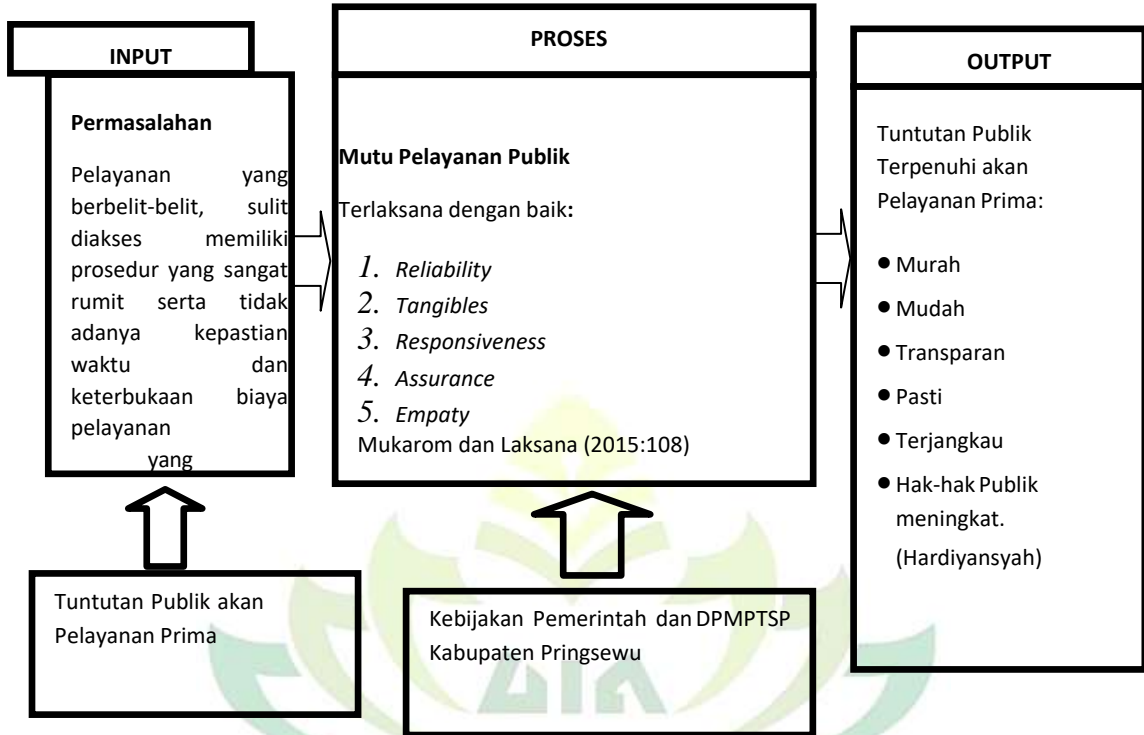
Dari sini diharapkan akan muncul daya imajinasi, kecerdikan, inisiatif serta kreativitas yang sangat bermanfaat bagi peningkatan kinerja masing-masing personel maupun kemajuan Institusi. Oleh karena itu keterlibatan seluruh jajaran institusi dari tingkat tertinggi hingga tingkat terendah diperlukan untuk menghadapi kondisi yang semakin berat. Hanya dengan keterpaduan dan pemberdayaan itulah institusi layanan publik akan lebih siap membangun keunggulan bersaing serta eksis di dalam layanan publik yang terus berkembang dengan dinamis.

Peningkatan mutu pelayanan publik dengan memberdayakan seluruh pegawai yang ada. Pemberdayaan akan membuat pegawai merasa penting, senang dan tertantang oleh pekerjaan mereka, seperti pekerjaan mereka benar-benar penting dan seperti mereka merupakan bagian dari suatu tim. Pemberdayaan berarti memberikan kesempatan

kepada pegawai untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan untuk memberi otonomi yang lebih luas kepada pegawai. Untuk menentukan tugas dan pekerjaan yang harus dikerjakan sesuai inisiatifnya sepanjang tidak berlawanan dengan tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi.

Di samping itu, pemberdayaan pegawai akan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Birokrasi dibangun untuk melayani masyarakat sebagaimana Pegawai Negeri Sipil selaku aparatur negara yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat, bukan sebaliknya sebagai pihak yang meminta untuk dilayani oleh masyarakat, terlebih dalam menghadapi era globalisasi ini yang penuh dengan tantangan dan peluang dimana kesempatan besar terbuka lebar untuk berbenah dan berlomba-lomba dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya, secara teoritis tentang upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dapat dilihat pada skema kerangka pemikiran di bawah ini.





Gambar 2.1. Skema Kerangka Pemikiran

L

A

M

P

I

R

A

N



a. Kisi-Kisi Hasil Wawancara

Hari/Tgl.	Nama/ Inisial Informan	Pertanyaan	Hasil Wawancara
Selasa, 19 April 2022	Bpk. H. Sujadi (Bupati Kabupaten Pringsewu)	1. Apa saja yang menjadikan dasar hukum dan perundang-undangan dilaksanakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pemerintah Daerah Kabupaten Pringsewu?	Yang menjadikan dasar hukum dan perundang-undangan dilaksanakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pemerintahan Daerah Kabupaten Pringsewu setidaknya ada 35 dasar hukumnya, mulai dari Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Menteri Dalam Negeri, dan untuk lokal tingkat daerah Kabupaten Pringsewu berupa Peraturan Bupati
		2. Bagaimana proses pemberian tanggung jawab dan wewenang kepada pegawai yang	Proses pemberian tanggung jawab dan wewenang kepada pegawai dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik dilakukan dengan ditetapkannya

		<p>dilakukan Bapak selaku Bupati Kepala Daerah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik pada Dinas PMPTSP Kabupaten Pringsewu?</p>	<p>Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Seluruh Kewenangan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Pringsewu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu. Ditetapkannya Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Pemerintah Daerah.</p>
		<p>3. Bagaimana standar dan konsep pelayanan terpadu yang diterapkan di Kabupaten</p>	<p>Standar pelayanan dikeluarkannya Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Pada</p>

		<p>Pringsewu?</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu. Yang pada intinya standar pelayanan menggunakan Sistem Aplikasi <i>Online Single Submisson</i> (OSS); dan Sistem Aplikasi <i>SiCANTIK CLOUD</i>.</p> <p>Adapun yang menjadikan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Pringsewu dengan: Plan menggunakan motto: efektif, efisien, mudah, profesional, akuntabel, transparan, dan inovatif. Ini bisa dipertanggung jawabkan oleh pengeluar izin itu sendiri maupun yang mendapatkan izin tersebut.</p> <p>Dalam proses</p>
--	--	-------------------	--

			<p>pelayanan bagi calon diharuskan datang sendiri tanpa diwakilkan orang lain. Dengan harapan bagi calon yang berusaha dapat mengetahui secara langsung sendiri alur dan proses pelayanan yang dilakukan sehingga dapat merasakan sendiri hasil pelayanan dan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.</p>
		<p>4. Upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Pringsewu relatif cukup baik. Tentunya hal ini ada yang menjadikan faktor pendukung dan penghamba</p>	<p>Apapun kemajuan IT dalam menunjang pelayanan publik harus disikapi dengan baik oleh masyarakat atau pemerintah daerah. Sepanjang mentalitas pemerintah daerah dan masyarakat baik maka pelayanan akan baik dan sebaliknya. Untuk itu, perlu adanya komitmen bersama antara pemerintah</p>

		nya?	daerah dan masyarakat yang baik maka pelaksanaan pelayanan ini akan dapat dijalankan dengan baik yang akan berdampak pada kepuasan pelayanan kepada masyarakat terpenuhi”
Senin, 18 April 2022	Bpk. Ihsan Hendrawan, SH. (Kepala DPMPTSP Kabupaten Pringsewu)	1. Bagaimana program peningkatan mutu pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Pringsewu?	Program peningkatan mutu pelayanan publik dilakukan dengan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembagian tugas secara tegas sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing Jabatan Struktural dan Fungsional; 2. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok,

			<p>Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Pemerintah Daerah;</p> <p>3. Meningkatkan SDM melalui Diklat secara berkelanjutan;</p> <p>4. Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishmen</i> dalam pembinaan karier;</p> <p>5. Mengajukan tunjangan khusus bagi semua staff melalui APBD Kabupaten.</p>
		<p>2. Untuk standar yang diterapkan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Pringsewu bagaimana ?</p>	<p>Untuk standar pelayanan kita DPMPTSP telah menetapkan Standar Pelayanan Operasional Prosedur (SOP) secara jelas</p>

		<p>3. Bagaimana program dan strategi yang dilakukan menurut DPMPTSP Kabupaten Pringsewu, dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan public di Kabupaten Pringsewu?</p>	<p>Programnya adalah SDM harus kreatif, inovatif dan menetapkan Kode Etik dalam bekerja. Strategi pemberdayaan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Pringsewu utamanya adalah dengan melakukan pembinaan dan konseling, memberikan ruang untuk berkefektifitas/berinovasi membangun kepercayaan, kredibilitas, nilai akuntabilitas dan komunikasi yang terbuka sehingga dapat mendukung prinsip pelayanan Publik di DPMPTSP yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan antara hak dan kewajiban</p>
--	--	---	--

		<p>4. Apakah pemberdayaan pegawai dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan public yang telah dilakukan sudah sesuai tupoksinya ?</p>	<p>Pembedayaan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Pringsewu belum sepenuhnya dapat diterapkan ke semua bidang dan tupoksi. Namun, pada saat ini DPMPTSP Kabupaten Pringsewu sedang memperkuat sistem pelayanan publik di bidang pelayanan pemasaran peletakan investasi di Kabupaten Pringsewu dan pada bidang pengawasan lebih kepada meneruskan fungsi teknis dari sistem pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa sepenuhnya diimplementasikan, tetapi sudah menyentuh semua bidang secara umum</p>
		<p>5. Apakah sepengetahuan Bapak, pemberdayaan pegawai</p>	<p>Idealnya memang seperti itu, namun namanya sebuah organisasi pasti akan ada saja yang kurang merespon</p>

		<p>dalam meningkatkan mutu pelayanan publik telah dilaksanakan oleh semua pegawai sesuai wewenang dan tanggung jawab bidang dan Tupoksinya ?</p>	<p>atau peduli terhadap upaya tersebut. Namun implikasi pembedayaan pegawai cukup implikatif dan responsif terhadap upaya tersebut, misalnya dalam pelayanan Input data <i>OSS</i> dan <i>SiCantik Cloud</i> di pelayanan perizinan</p>
		<p>6. Upaya yang telah dilakukan oleh Bapak selama ini untuk menciptakan kondisi saling percaya antara atasan dan bawahan dalam melaksanakan pelayanan publik di DPMPSTSP</p>	<p>Dalam membangun hubungan saling percaya di DPMPSTSP Kabupaten Pringsewu. Idealnya dengan memilih Tim Kerja yang berkualitas, selalu membangun rasa kebersamaan dan saling percaya, menjaga sikap, saling menghargai, membuat flow komunikasi yang efektif. Rutin melakukan evaluasi mendefinisikan</p>

		Kabupaten Pringsewu?	peran dengan baik dan dalam pendelegasian tugas dilakukan dengan jelas, pada kegiatan luar kantor pendekatan tersebut dapat dilakukan dengan makan bersama atau hal lainnya yang serupa.
		7. Apakah Bapak selaku Kepala Dinas telah memberikan Pemberian otonomi sepenuhnya kepada para pegawai untuk pengambilan keputusan pekerjaan sesuai bidang dan tupoksi dalam meningkatkan mutu pelayanan	Kewenangan yang diberikan ke bawahan dengan tugas dan fungsinya, sehingga tidak keluar dari koridor kewenangan yang menjadi tanggung jawab, namun tetap harus meminta persetujuan Kepala Dinas dan tidak melanggar ketentuan apapun karena di DPMPTSP adalah pekerjaan tim dan bersiklus.

		public.	
		8. Apakah Bapak memahami dan mengetahui sepenuhnya bahwa keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan pekerjaan yang dilakukan sudah tepat untuk meningkatkan mutu pelayanan public?	Saya menerima dan memahami sepenuhnya bahwa pengambilan keputusan sudah tepat, semua pegawai diberikan ruang untuk berkreasi dan berinovasi selama tidak melanggar aturan dan perundang-undangan, dan mengikuti SOP yang berlaku.
		9. Dapat Bapak jelaskan, faktor-faktor yang menjadikan pendukung upaya meningkatkan pelayanan publik di DPMPSTSP	Faktor yang mendukung dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik ialah ketepatan uraian tugas, kebijakan, penghargaan, namun pada kenyataannya pegawai lebih memperhatikan pada aspek penghargaan,

		<p>Kabupaten Pringsewu?</p>	<p>tetapi tidak diimbangi dengan pemahaman terhadap uraian tugasnya dan kebijakan-kebijakan yang ada di DPMPTSP. Padahal semua pegawai di DPMPTSP sebenarnya memiliki potensi, namun tidak semua pegawai memiliki kesadaran dan komitmen terhadap pekerjaannya tersebut</p>
		<p>10. Kemudian, yang menjadikan faktor penghambat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan public pada DPMPTSP Kabupaten Pringsewu?</p>	<p>Faktor yang menjadikan penghambat upaya untuk meningkatkan pelayanan publik ialah kurangnya hubungan informal, serta sikap rasa memiliki terhadap DPMPTSP. Jika pegawai memiliki sikap tersebut, DPMPTSP akan sangat dipedulikan dari berbagai aspek, baik dalam pelayanan, pemenuhan sarana dan prasarana dan</p>

<p>Senin, 18 April 2022</p>	<p>Bapak Rio Reza Vahlevi, SH., MH. (Kabid Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Pringsewu)</p>	<p>1. Bidang penanaman modal tupoksinya adalah memfasilitasi dan kerjasama PMA maupun PMDN antar Kabupaten/Kota dan Lembaga/Instansi baik di dalam maupun luar negeri, apakah layanan selama ini sudah tepat dan benar?</p>	<p>lain-lain. Dalam melakukan pendampingan bagi para pengusaha yang bertujuan melakukan investasi di wilayah Kabupaten Pringsewu. Dinas PMPTSP Kabupaten Pringsewu telah melakukan pendamping yang sesuai dengan kewenangannya, sesuai dengan peraturan yang berlaku dan secara transparan kepada calon investor. Kewenangan yang dimiliki Dinas PMPTSP adalah menunjukkan data yang benar terkait potensi daerah sesuai dengan jenis usaha yang akan dijalankan oleh calon investor yang berminat untuk menanamkan modalnya di wilayah Kabupaten Pringsewu sehingga</p>
-----------------------------	---	---	--

			<p>data yang benar tersebut, dapat menjadi sumber acuan bagi para calon investor untuk menentukan seberapa besar modal yang dapat diinvestasikan di wilayah Kabupaten Pringsewu</p>
		<p>2. Apakah dalam melaksanakan dan memfasilitasi penyelenggaraan promosi di bidang PMA maupun PMDN tampilan sarana dan prasarana fisik yang ada memadai?</p>	<p>Tampilan sarana dan prasarana fisik tidak memadai, hal ini seiring dengan bertambahnya jumlah investor yang berminat untuk berinvestasi di wilayah Kabupaten Pringsewu, maka sarana dan prasarana pendukung dalam pendampingan calon investor sebaiknya ikut dimutakhirkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan arah investasi nasional.</p>
		<p>3. Apakah pegawai dalam memberikan</p>	<p>Ya.., setiap pegawai di lingkungan Dinas PMPTSP diharuskan untuk memahami etika</p>

		<p> pelayanan publik berupa data dan informasi tentang potensi daerah, peluang usaha untuk kerjasama di bidang PMA maupun PMDN memperhatikan etika dan moral yang benar? </p>	<p> dan moral yang benar. Dengan tujuan agar menumbuhkan sikap integritas di setiap pegawai Dinas PMPTSP Kabupaten Pringsewu sehingga jika pegawai memahami alur sistem perizinan, maka setiap pegawai tahu kewenangan dan batasan sesuai dengan tupoksinya </p>
		<p>4. Apakah pegawai selalu berkeinginan dalam memberikan pelayanan publik berupa data dan informasi tentang potensi daerah,</p>	<p>Ya, setiap pegawai di Dinas PMPTSP selalu berkomitmen dan berintegritas dalam melakukan pelayanan kepada setiap calon investor dan investor yang berkeinginan berinvestasi di wilayah Kabupaten Pringsewu.</p>

		<p>peluang usaha untuk kerjasama di bidang PMA maupun PMDN cepat dan tepat?</p>	
		<p>5. Apakah dalam memberikan pelayanan, pegawai sudah memahami keinginan dan kebutuhan publik berupa data dan informasi tentang potensi daerah, peluang usaha untuk kerjasama di bidang PMA maupun PMDN?</p>	<p>Ya.., terkait dengan data potensi daerah yang dimiliki oleh Dinas PMPTSP sebagai acuan dalam memberikan informasi kepada calon investor, Dinas PMPTSP memiliki data rekapitulasi setiap potensi daerah berdasarkan data jumlah perizinan dan penanaman modal. Data tersebut menjadikan acuan bagi setiap pegawai untuk memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pemohon perizinan.</p>

		<p>6. Apakah penyediaan sarana dan prasarana yang tidak memadai juga masih menjadikan hambatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik untuk melaksanakan dan memfasilitasi penyelenggaraan promosi di bidang PMA dan PMDN?</p>	<p>Sarana dan prasarana tidak memadai, seiring dengan bertambahnya jumlah investor yang berminat untuk berinvestasi di wilayah Kabupaten Pringsewu, maka sarana dan prasarana pendukung dalam pendampingan calon investor sebaiknya ikut dimutakhirkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan arah investasi nasional</p>
<p>Senin, 18 April 2022</p>	<p>Bapak Yopi Arnawan, SE, M.Si. (Kabid Pelayanan Perizinan)</p>	<p>1. Bidang pelayanan perizinan bertugas mendistribusikan tugas kepada kepala seksi di</p>	<p>Ya..sudah, masing-masing kasi melaksanakan tugas sesuai tupoksinya masing-masing. Ini dilakukan dengan harapan kegiatan berjalan sesuai dengan program kerja masing-</p>

		<p>lingkup bidang perizinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar kegiatan berjalan sesuai dengan program kerja masing-masing sudah dilaksanakan dengan tepat dan benar?</p>	<p>masing.</p>
		<p>2. Apakah pegawai selalu berkeinginan memberikan pelayanan publik berupa informasi administrasi perizinan secara</p>	<p>Ya.. selalu ada keinginan memberikan pelayanan publik berupa informasi administrasi perizinan dilakukan secara tepat namun juga tepat.</p>

		cepat dan tepat?	
		3. Apakah pegawai dalam melaksanakan penyusunan draf penolakan, pembatalan, pencabutan, pengaduan, dan penetapan izin sesuai etika dan moral yang berlaku?	Ya...selalu berpedoman pada kode etik pelayanan karena itu ditanamkan sejak masuk menjadi pegawai di dinas ini yang tugasnya melayani publik.
		4. Apakah pegawai sudah memahami keinginan dan kebutuhan publik berupa penyusunan tatalaksana dan prosedur tetap	Ya..senantiasa berupaya memberikan pelayanan prima.

		perizinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima?	
Senin, 18 April 2022	Bapak Mardiyanto,S H., MH (Kabid Pengawasan dan Pengendalian)	1. Apakah bidang pengawasan dalam melaksanakan sistem pengendalian intern pelaksanaan kegiatan pelaksanaan penanaman modal dan perizinan agar efektif dan efisien selama ini sudah tepat dan benar?	Ya...sudah, pengendalian internal dilakukan dengan melaksanakan sesuai dengan Tupoksi masing-masing Kabid ke Kasi dan dari Kasi ke staf yang dilakukan secara tepat dan benar sesuai kebutuhan.
		2. Apakah pegawai selalu berkeinginan melaksanakan sosialisasi	Ya.. tentu ada dan selalu berusaha mencari ide-ide dan inovasi-inovasi yang baik dalam mensosialisasikan kepada publik secara cepat dan

		<p>di bidang pengkajian dan pengembangan penanaman modal dan pelayanan perizinan secara cepat dan tepat?</p>	<p>tepat.</p>
		<p>3. Apakah pegawai dalam melaksanakan pembinaan dalam hal penanaman modal dan perizinan terhadap para pelaku usaha dan aparat pemerintah daerah sesuai perundang-undangan, etika dan moral yang berlaku?</p>	<p>Telah dilakukan yang sesuai dengan perundang-undangan, etika dan moral yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu ini.</p>
		<p>4. Apakah pegawai</p>	<p>Ya..evaluasi selalu dilakukan secara</p>

		<p>sudah memahami keinginan dan kebutuhan publik berupa perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap kepuasan publik pengguna pelayanan perizinan dan nonperizinan?</p>	<p>berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha minimal satu tahun sekali.</p>
<p>Senin, 18 April 2022</p>	<p>Suktari Margayani, SH., Kepala Sekretariat DPMPTSP Kabupaten Pringsewu</p>	<p>c. Menurut Anda, tingkat pemahaman pegawai pelaksana terhadap uraian pekerjaan, jumlah permasalahan yang berhasil diselesaikan dan</p>	<p>Tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan dapat kami pahami, dalam pelaksanaan tugas apabila kami menemukan kesulitan dalam penanganannya, hal itu kami koordinasikan dengan rekan-rekan sekerja atau langsung kepada pimpinan, untuk</p>

		tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan?	mendapatkan solusi pemecahannya, sehingga tugas yang dibebankan dapat selesai sesuai dengan mutu yang diinginkan oleh pimpinan.
--	--	---	---

Interviewer,



c. Surat Keterangan Penelitian Dinas PMPTST Pringsewu Surat Telah Melakukan Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN PRINGSEWU**
DINAS PERANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pringsewu
Kode Pos 35373, Telp. 097291 7330896, Email : dmptst@pringsewu.go.id
PRINGSEWU - LAMPUNG

SURAT KETERANGAN PENELITIAN/RISET/SURVEI/KEK/PKL
Nomor : 503/033/SKP/D.14/2022

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA :

Nama/NYM	1. Muhammad Arjan Kumara/ 1631040087
Alamat	1. Jl. Lintas Sumatera Rt/Rw 002/003 Kel Bandar Kagungan Raya Kec. Alung Selatan Kabupaten Lampung Utara - Lampung
Judul Penelitian	1. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Peranaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu)
Tujuan Penelitian	1. Skripsi
Lokasi Penelitian	1. Dinas Peranaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu
Jangka Waktu	1. 14 April 2022 s/d 14 April 2023
Bidang Penelitian	1. Pelayanan Publik
Status Penelitian	1. Penelitian Ilmiah
Penanggung Jawab	1. Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Nama Lembaga/Organisasi	1. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Penelitian/Riset/Survei/KEK/PKL tersebut tidak dilaksanakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas Pemerintah.
2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian/Riset/Survei/KEK/PKL yang tidak ada kaitannya dengan judul/kegiatan Penelitian/Riset/Survei/KEK/PKL tersebut diatas.
3. Wajib melaporkan hasil penelitian/Riset/Survei/KEK/PKL kepada Bupati Pringsewu melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pringsewu.
4. Surat Keterangan Penelitian/Riset/Survei/KEK/PKL ini berlaku paling lama 1 (satu) tahun sejak tanggal diterbitkan, dalam hal penelitian lebih dari 1 (satu) tahun, peneliti wajib mengajukan perpanjangan surat keterangan penelitian.
5. Surat Keterangan Penelitian/Riset/Survei/KEK/PKL ini dibuat kembali apabila pemegangnya tidak mematuhi ketentuan tersebut diatas.

Dibuatkan di Pringsewu
Tada Tanggal, 14 April 2022

a.n. BUPATI PRINGSEWU
KEPALA DINAS PERANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PRINGSEWU,



HIDAR HENDRAWAN, S.H.
Pembina IV/a
NIP. 19701211 200501 1 009

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pringsewu

i. Dokumentasi Penelitian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu

**PEMERINTAH KABUPATEN PRINGSEWU**
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pringsewu
PRINGSEWU - LAMPUNG

SURAT KETERANGAN
Nomor : 503/ M⁰ /XII/D.14/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: IHSAN HENDRAWAN
NIP	: 19701211 200501 1 009
Jabatan	: Kepala Dinas
Instansi	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu


Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama	: MUHAMMAD ANJAS KUMARA
Alamat	: Jl. Lintas Selatan RT 002 Rw 003 Kel. Bandar Agungse Raya Kec. Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
NPM	: 1631040087
Nomor Telepon Seluler	: 002280930975

Telah melakukan penelitian terkait pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu pada tanggal 18 April 2022 s.d 19 April 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pringsewu, 19 April 2022
KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PRINGSEWU


IHSAN HENDRAWAN, S.H.
Pemilik
NIP. 19701211 200501 1 009

Kondisi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu



Wawancara Bersama Bpk. Ihsan Hendrawan, SH.
(Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pringsewu)



Wawancara Bersama IbuSuktari Margayani, SH.,



Kepala Sekretariat DPMPTSP Kabupaten Pringsewu



**Wawancara Bersama Bapak Mardiyanto,SH., MH
(Kabid Pengawasan dan Pengendalian)**



ii. SOP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Jenis Pelayanan Administrasi Tentang Izin Prinsip Penanaman Modal Dalam Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Izin Prinsip Penanaman Modal Dalam Negeri.
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 Tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang Dan Bahan Untuk Pembangunan Atau Pengembangan Industri 2. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Jo. Perka BKPM No.12 Tahun 2013 tentang Pedoma dan Tata Cara Penanaman Modal Perizinan dan Non Perizinan.
3	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan sesuai lampiran I-A bermaterai Rp.6000,- 2. Surat Kuasa bermaterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak di lakukan secara langsung oleh direksi perusahaan 3. Rekaman akta pendirian perusahaan dan perubahannya 4. Rekaman pengesahan anggaran dasar perusahaan dari Menteri Hukum dan HAM 5. Rekaman KTP dan NPWP 6. Keterangan rencana kegiatan, berupa : 7. Rekomendasi dari instansi pemerintah terkait, bila di isyaratkan. <p>1. Untuk industri, berupa diagram alir produksi/<i>flowchart</i></p>

		<p>2. Untuk sektor jasa berupa uraian kegiatan yang akan dilakukan dan penjelasan produk jasa yang di hasilkan</p>
4	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian berkas. 2. Permohonan lengkap diproses. 3. Permohonan tidak lengkap dikembalikan. 4. dikoordinasikan dan dilaksanakan pemeriksaan oleh Tim Teknis atas dasar rapat koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin. 5. Atas dasar Rapat Koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis menolak untuk menerbitkan izin. 6. Konsep keputusan izin dan atau piagam disampaikan kepada Kasi dan Kabid Perizinan guna dimohonkan tanda tangan Kepala Dinas. 7. Petugas menerbitkan SKRD. 8. Penandatanganan Keputusan izin dan/atau piagam oleh Kepala Dinas. 9. Keputusan izin dan piagam dikembalikan petugas lewat Kasi perizinan. 10. Penyerahan keputusan Izin dan atau piagam kepada pemohon.
5	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan 5 (lima) hari setelah permohonan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.</p>
6	Biaya/Tarif	<p>0 Rupiah</p>
7	Produk	<p>Surat Izin Kepala Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</p>

8	Pengetahuan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak pengaduan 2. Melalui SMS Pengaduan di nomor --- 3. Di bentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
---	-----------------------	--

2. Jenis Pelayanan Administrasi Tentang Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal Dalam Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal Dalam Negeri.
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 Tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang Dan Bahan Untuk Pembangunan Atau Pengembangan Industri 2. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Jo. Perka BKPM No.12 Tahun 2013 tentang Pedoma dan Tata Cara Penanaman Modal Perizinan dan Non Perizinan.
3	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan sesuai lampiran I-A bermaterai Rp.6000,- 2. Surat Kuasa bermaterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak di lakukan secara langsung oleh direksi perusahaan 3. Rekaman akta pendirian perusahaan dan perubahannya 4. Rekaman Akta Pendirian perusahaan dan perubahannya, di lengkapi dengan pengesahan anggaran dasar perusahaan dan

		<p>persetujuan/pemberitahuan perubahan, apabila ada dari Menteri Hukum dan HAM</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Rekaman KTP dan NPWP 6. Keterangan rencana kegiatan, berupa : 7. Rekomendasi dari instansi pemerintah terkait, bila di isyaratkan 8. Laporan kegiatan penanaman Modal (LKPM) 9. Hasil pemeriksaan lapangan apabila di perlukan. <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk industri, berupa diagram alir produksi/<i>flowchart</i> 2. Untuk sektor jasa berupa uraian kegiatan yang akan di lakukan dan penjelasan produk jasa yang di hasilkan
4	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian berkas 2. Permohonan lengkap diproses 3. Permohonan tidak lengkap dikembalikan 4. dikoordinasikan dan dilaksanakan pemeriksaan oleh Tim Teknis atas dasar rapat koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin 5. Atas dasar Rapat Koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis menolak untuk menerbitkan izin 6. Konsep keputusan izin dan atau piagam disampaikan kepada Kasi dan Kabid Perizinan guna

		<p>dimohonkan tanda tangan Kepala Dinas</p> <p>7. Petugas menerbitkan SKRD</p> <p>8. Penandatanganan Keputusan izin dan/atau piagam oleh Kepala Dinas.</p> <p>9. Keputusan izin dan piagam dikembalikan petugas lewat Kasi perizinan</p> <p>10. Penyerahan keputusan Izin dan atau piagam kepada pemohon</p>
5	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan 5 (lima) hari setelah permohonan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
6	Biaya/Tarif	0 Rupiah
7	Produk	Surat Izin Kepala Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8	Pengetahuan Pengaduan	<p>1. Melalui kotak pengaduan</p> <p>2. Melalui SMS Pengaduan di nomor ---</p> <p>3. Di bentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.</p>

3. Jenis Pelayanan Administrasi Tentang Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal Dalam Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal Dalam Negeri.
2	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 Tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang Dan Bahan Untuk Pembangunan

		<p>Atau Pengembangan Industri</p> <p>2. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Jo. Perka BKPM No.12 Tahun 2013 tentang Pedoma dan Tata Cara Penanaman Modal Perizinan dan Non Perizinan.</p>
3	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan sesuai lampiran II-A bermaterai Rp.6000,- 2. Surat Kuasa bermaterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak di lakukan secara langsung oleh direksi perusahaan 3. Rekaman Izin Prinsip/Izin Prinsip Perluasan/Izin Prinsip Perubahan yang di mohonkan perubahannya 4. Rekaman Akta Pendirian Perusahaan dan Perubahannya, di lengkapi dengan pengesahan Anggaran Dasar Perusahaan dan Persetujuan/Pemberitahuan perubahan, apabila ada dari Menteri Hukum dan HAM 5. Data pendukung untuk perubahan yang di mohonkan, jika terjadi perubahan : Nama Perusahaan : <ol style="list-style-type: none"> 1) Rekaman risalah RUPS 2) Keputusan Sirkular yang di tandatangani seluruh pemegang saham dan di catat oleh notaries 3) Bukti Pemesanan Nama 4) Data isian akta notaris (perubahan) dengan status di

		<p>terima oleh Kementerian Hukum dan HAM</p> <p>Alamat Perusahaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Keterangan Domisili 2) Perjanjian sewa menyewa NPWP; melampirkan NPWP baru Bidang Usaha dan Jenis Produksi : <ol style="list-style-type: none"> 1) Untuk industri; diagram alur produksi 2) Sektor jasa; uraian kegiatan dan penjelasan produk jasa <p>Modal Perseroan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rekaman risalah RUPS 2) Keputusan Sirkular yang di tandatangani seluruh pemegang saham dan di catat oleh notaris. <p>Penyertaan Modal Perseroan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rekaman risalah RUPS 2) Keputusan Sirkular yang di tandatangani seluruh pemegang saham dan di catat oleh notaris 3) Rekaman pernyataan keputusan rapat (Berita Acara Rapat) dalam bentuk akta notaris <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan kegiatan penanaman modal (LKPM) periode terakhir 2. Hasil pemeriksaan lapangan apabila di perlukan 3. Rekomendasi dari instansi pemerintah terkait, bila di persyaratkan.
4	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian berkas. 2. Permohonan lengkap diproses. 3. Permohonan tidak lengkap

		<p>dikembalikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. dikoordinasikan dan dilaksanakan pemeriksaan oleh Tim Teknis atas dasar rapat koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin. 5. Atas dasar Rapat Koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis menolak untuk menerbitkan izin. 6. Konsep keputusan izin dan atau piagam disampaikan kepada Kasi dan Kabid Perizinan guna dimohonkan tanda tangan Kepala Dinas. 7. Petugas menerbitkan SKRD. 8. Penandatanganan Keputusan izin dan/atau piagam oleh Kepala Dinas. 9. Keputusan izin dan piagam dikembalikan petugas lewat Kasi perizinan. 10. Penyerahan keputusan Izin dan atau piagam kepada pemohon.
5	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan 5 (lima) hari setelah permohonan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
6	Biaya/Tarif	0 Rupiah
7	Produk	Surat Izin Kepala Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8	Pengetahuan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak pengaduan 2. Melalui SMS Pengaduan di nomor --- 3. Di bentuk tim/petugas khusus

		penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
--	--	---

4. Jenis Pelayanan Administrasi Tentang Izin Prinsip Penggabungan/Merger Penanaman Modal Dalam Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Izin Prinsip Penggabungan/Merger Penanaman Modal Dalam Negeri
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 Tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang Dan Bahan Untuk Pembangunan Atau Pengembangan Industri 2. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Jo. Perka BKPM No.12 Tahun 2013 tentang Pedoma dan Tata Cara Penanaman Modal Perizinan dan Non Perizinan.
3	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan sesuai lampiran V-A bermaterai Rp.6000,- 2. Surat Kuasa bermaterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak di lakukan secara langsung oleh direksi perusahaan 3. Rekaman pendaftaran penanaman modal/izin prinsip penanaman modal/ izin prinsip

		<p>perluasan penanaman modal/surat persetujuan penanaman modal/izin usaha dan/atau surat persetujuan perluasan penanaman modal/izin usaha perluasan yang di miliki masing-masing perusahaan yang akan bergabung</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Rekaman akta pendirian dan perubahannya, di lengkapi dengan pengesahan anggaran dasar perusahaan dan persetujuan/pemberitahuan (apabila ada), dari Departemen Hukum dan HAM 5. Rekaman NPWP 6. Kesepakatan penggabungan perusahaan dan perubahan kepemilikan saham dalam perseroan yang di tuangkan dalam bentuk Risalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) / Keputusan Sirkuler Seluruh Pemegang Saham atau Akta Perubahan dalam bentuk pernyataan keputusan rapat/berita acara RUPS. 7. Tanda terima penyampaian LKPM dari PDPPM dan LKPM periode terakhir. 8. Rekapitulasi data proyek sebelum dan sesudah penggabungan perusahaan sesuai dengan lampiran formulir permohonan izin prinsip
--	--	--

		penggabungan perusahaan.
4	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian berkas. 2. Permohonan lengkap diproses. 3. Permohonan tidak lengkap dikembalikan. 4. dikoordinasikan dan dilaksanakan pemeriksaan oleh Tim Teknis atas dasar rapat koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin. 5. Atas dasar Rapat Koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis menolak untuk menerbitkan izin. 6. Konsep keputusan izin dan atau piagam disampaikan kepada Kasi dan Kabid Perizinan guna dimohonkan tanda tangan Kepala Dinas. 7. Petugas menerbitkan SKRD. 8. Penandatanganan Keputusan izin dan/atau piagam oleh Kepala Dinas. 9. Keputusan izin dan piagam dikembalikan petugas lewat Kasi perizinan. 10. Penyerahan keputusan Izin dan atau piagam kepada pemohon.
5	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan 5 (lima) hari setelah permohonan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
6	Biaya/Tarif	0 Rupiah
7	Produk	Surat Izin Kepala Dinas

		Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8	Pengetahuan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak pengaduan 2. Melalui SMS Pengaduan di nomor --- 3. Di bentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

5. Jenis Pelayanan Administrasi Tentang Izin Usaha Penanaman Modal Dalam Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Izin Usaha Penanaman Modal Dalam Negeri.
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 Tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang Dan Bahan Untuk Pembangunan Atau Pengembangan Industri 2. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Jo. Perka BKPM No.12 Tahun 2013 tentang Pedoma dan Tata Cara Penanaman Modal Perizinan dan Non Perizinan.
3	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iurat Permohonan sesuai lampiran III-A bermaterai Rp.6000,-

		<p>2. Surat Kuasa bermaterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak dilakukan secara langsung oleh direksi perusahaan</p> <p>3. Rekaman izin prinsip/surat persetujuan/izin usaha/izin dinas atau kementerian terkait</p> <p>4. Rekaman akta pendirian perusahaan dan perubahannya, dilengkapi dengan pengesahan anggaran dasar perusahaan dan persetujuan/pemberitahuan perubahan, apabila ada dari Menteri hukum dan HAM</p> <p>5. Rekaman NPWP</p> <p>6. Rekaman bukti penguasaan tanah dan/atau bangunan, berupa :</p> <p>a. Rekaman akta jual beli oleh PPAT</p> <p>b. Rekaman sertifikat Hak Atas Tanah</p> <p>c. Rekaman Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</p> <p>d. Rekaman perjanjian sewa menyewa gedung/bangunan</p> <p>e. Rekaman perjanjian</p>
--	--	---

		<p>pinjam pakai</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Rekaman dokumen dan persetujuan AMDAL atau UKL, UPL atau SPPL 8. Rekaman Izin lingkungan 9. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) apabila di perlukan 10. Rekaman laporan kegiatan penanaman modal (LKPM) triwulan terakhir 11. Persyaratan lain sebagaimana di atur dalam peraturan instansi teknis terkait dan/atau peraturan daerah setempat.
4	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian berkas. 2. Permohonan lengkap diproses. 3. Permohonan tidak lengkap dikembalikan. 4. dikoordinasikan dan dilaksanakan pemeriksaan oleh Tim Teknis atas dasar rapat koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin. 5. Atas dasar Rapat Koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis menolak

		<p>untuk menerbitkan izin.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Konsep keputusan izin dan atau piagam disampaikan kepada Kasi dan Kabid Perizinan guna dimohonkan tanda tangan Kepala Dinas. 7. Petugas menerbitkan SKRD. 8. Penandatanganan Keputusan izin dan/atau piagam oleh Kepala Dinas. 9. Keputusan izin dan piagam dikembalikan petugas lewat Kasi perizinan. 10. Penyerahan keputusan Izin dan atau piagam kepada pemohon.
5	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan 5 (lima) hari setelah permohonan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
6	Biaya/Tarif	0 Rupiah
7	Produk	Surat Izin Kepala Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8	Pengetahuan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak pengaduan 2. Melalui SMS Pengaduan di nomor --- 3. Di bentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan

		masukan.
--	--	----------

6. Jenis Pelayanan Administrasi Tentang Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal Dalam Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal Dalam Negeri.
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 Tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang Dan Bahan Untuk Pembangunan Atau Pengembangan Industri 2. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Jo. Perka BKPM No.12 Tahun 2013 tentang Pedoma dan Tata Cara Penanaman Modal Perizinan dan Non Perizinan
3	Persyaratan	<p style="text-align: center;">Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iurat Permohonan sesuai lampiran III-A bermaterai Rp.6000,- 2. Surat Kuasa bermaterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak di lakukan secara langsung oleh direksi perusahaan 3. Rekaman izin prinsip/surat persetujuan/izin usaha/izin dinas atau kementerian terkait 4. Rekaman akta pendirian perusahaan dan perubahannya, di lengkapi dengan pengesahan

		<p>anggaran dasar perusahaan dan persetujuan/pemberitahuan perubahan, apabila ada dari Menteri hukum dan HAM</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Rekaman NPWP 6. Rekaman bukti penguasaan tanah dan/atau bangunan, berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Rekaman akta jual beli oleh PPAT b. Rekaman sertifikat Hak Atas Tanah c. Rekaman Izin Mendirikan Bangunan (IMB) d. Rekaman perjanjian sewa menyewa gedung/bangunan e. Rekaman perjanjian pinjam pakai 7. Rekaman dokumen dan persetujuan AMDAL atau UKL, UPL atau SPPL 8. Rekaman Izin lingkungan 9. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) apabila di perlukan 10. Rekaman laporan kegiatan penanaman modal (LKPM) triwulan terakhir 11. Persyaratan lain sebagaimana di atur dalam peraturan instansi teknis terkait dan/atau peraturan daerah setempat.
4	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian berkas. 2. Permohonan lengkap diproses. 3. Permohonan tidak lengkap dikembalikan. 4. dikoordinasikan dan

		<p>dilaksanakan pemeriksaan oleh Tim Teknis atas dasar rapat koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Atas dasar Rapat Koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis menolak untuk menerbitkan izin. 6. Konsep keputusan izin dan atau piagam disampaikan kepada Kasi dan Kabid Perizinan guna dimohonkan tanda tangan Kepala Dinas. 7. Petugas menerbitkan SKRD. 8. Penandatanganan Keputusan izin dan/atau piagam oleh Kepala Dinas. 9. Keputusan izin dan piagam dikembalikan petugas lewat Kasi perizinan. 10. Penyerahan keputusan Izin dan atau piagam kepada pemohon.
5	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan 5 (lima) hari setelah permohonan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
6	Biaya/Tarif	0 Rupiah
7	Produk	Surat Izin Kepala Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8	Pengetahuan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak pengaduan 2. Melalui SMS Pengaduan di nomor --- 3. Di bentuk tim/petugas khusus

		penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
--	--	---

7. Jenis Pelayanan Administrasi Tentang Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal Dalam Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal Dalam Negeri.
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 Tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang Dan Bahan Untuk Pembangunan Atau Pengembangan Industri 2. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Jo. Perka BKPM No.12 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Penanaman Modal Perizinan dan Non Perizinan.
3	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan sesuai lampiran III-A bermaterai Rp.6000,- 2. Surat Kuasa bermaterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak di lakukan secara langsung oleh direksi perusahaan 3. Rekaman izin prinsip Penanaman Modal / Izin Prinsi Perluasan Penanaman Modal/Surat Persetujuan Penanaman Modal/Izin Usaha dan/atau Surat Persetujuan Perluasan Penanaman Modal/Izin Usaha Perluasan yang dimiliki;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Rekaman akta pendirian perusahaan dan perubahannya, di lengkapi dengan pengesahan anggaran dasar perusahaan dan persetujuan/pemberitahuan perubahan, dilengkapi dengan pengesahan dari Departemen Hukum dan HAM 5. Rekaman NPWP 6. Rekaman legalisasi proyek dan/atau alamat perusahaan terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. Akta jual oleh PPAT atas nama perusahaan atau b. Sertifikat Hak Atas Tanah c. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 7. Rekaman Perjanjian sewa menyewa tanah dan bangunan dengan jangka waktu sewa: <ol style="list-style-type: none"> a. Minimal 3 tahun untuk bidang usaha industri b. Minimal 1 tahun untuk bidang usaha jasa/ perdagangan 8. Rekaman Izin Gangguan (UUG/HO) atau rekaman Surat izin tempat Usaha (SITU) 9. Rekaman Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) semester terakhir. 10. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) bila diperlukan 11. Rekaman persetujuan/pengesahan analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL) atau rekaman persetujuan./pengesahan
--	--	---

		<p>dokumen upaya pengelolaan lingkungan (UKL) dan upaya pemantauan lingkungan (UPL)</p> <p>12. Rekaman Izin lingkungan</p> <p>13. Persyaratan lain sebagaimana diatur dalam peraturan instansi teknis terkait dan/atau peraturan daerah setempat.</p>
4	Prosedur	<p>1. Penyampaian berkas.</p> <p>2. Permohonan lengkap diproses.</p> <p>3. Permohonan tidak lengkap dikembalikan.</p> <p>4. dikoordinasikan dan dilaksanakan pemeriksaan oleh Tim Teknis atas dasar rapat koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin.</p> <p>5. Atas dasar Rapat Koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis menolak untuk menerbitkan izin.</p> <p>6. Konsep keputusan izin dan atau piagam disampaikan kepada Kasi dan Kabid Perizinan guna dimohonkan tanda tangan Kepala Dinas.</p> <p>7. Petugas menerbitkan SKRD.</p> <p>8. Penandatanganan Keputusan izin dan/atau piagam oleh Kepala Dinas.</p> <p>9. Keputusan izin dan piagam dikembalikan petugas lewat Kasi perizinan.</p> <p>10. Penyerahan keputusan Izin dan atau piagam kepada pemohon.</p>

5	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan 5 (lima) hari setelah permohonan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
6	Biaya/Tarif	0 Rupiah
7	Produk	Surat Izin Kepala Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8	Pengetahuan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak pengaduan 2. Melalui SMS Pengaduan di nomor --- 3. Di bentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

8. Jenis Pelayanan Administrasi Tentang Izin Usaha Penggabungan / Merger Penanaman Modal Dalam Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Izin Usaha Penggabungan/Merger Penanaman Modal Dalam Negeri
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 Tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang Dan Bahan Untuk Pembangunan Atau Pengembangan Industri 2. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Jo. Perka BKPM No.12 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Penanaman Modal Perizinan dan Non Perizinan.
3	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan sesuai lampiran III-A bermaterai Rp.6000,- 2. Surat Kuasa bermaterai cukup

		<p>untuk pengurusan permohonan yang tidak di lakukan secara langsung oleh direksi perusahaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Rekaman perizinan yang dimiliki berupa izin prinsip penggabungan perusahaan. 4. Rekaman akta pendirian perusahaan dan perubahannya, dilengkapi dengan pengesahan anggaran dasar perusahaan dan persetujuan/pemberitahuan perubahan, dilengkapi dengan pengesahan dari Departemen Hukum dan HAM 5. Rekaman NPWP 6. Rekaman Legalitas lokasi proyek dan/atau alamat perusahaan terdiri dari: 7. Rekaman perjanjian sewa menyewa tanah dan bangunan dengan jangka waktu sewa: <ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal 3 tahun untuk hidup usaha industri 2. Minimal 1 tahun untuk bidang usaha jasa/perdagangan <ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Jual olehj PPAT atas nama perusahaan atau; 2. Sertifikat Hak Atas Tanah 3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) <p>1. Rekaman Perjanjian pinjam pakai :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat kedudukan kantor pusat perusahaan berada dalam 1 (satu) bangunan secara utuh dan terpadu dengan beberapa perusahaan lainnya yang
--	--	---

		<p>memiliki afiliasi; atau</p> <p>b. Tempat kedudukan kantor pusat perusahaan berada di lahan atau bangunan yang dikuasai oleh perusahaan lain yang memiliki afiliasi.</p> <p>c. Afiliasi, mencakup grup perusahaan yang dibuktikan dengan kepemilikan saham dalam Akta perusahaan dan perjanjian kerjasama yang ditandatangani oleh direksi/pimpinan masing-masing perusahaan.</p> <p>2.Rekaman izin gangguan (UUG/HO) atau rekaman surat izin tempat usaha (SITU)</p> <p>3.Rekaman laporan kegiatan penanaman modal (LKPM) semester terakhir</p> <p>4.Laporan Hasil pemeriksaan proyek yang ditandatangani oleh Tim Pelaksana LHP khusus bagi kegiatan usaha yang memerlukan fasilitas bea masuk atas import barang dan bahan.</p> <p>5.Rekaman persetujuan/pengesahan analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL) atau rekaman persetujuan /pengesahan dokumen upaya pengelolaan lingkungan (UKL) dan upaya pemantauan lingkungan (UPL) dan rekaman surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup</p>
--	--	---

		<p>(SPPL) dari BPLHD setempat untuk yang berlokasi di luar gedung perkantoran dan di luar kawasan industri.</p> <p>6. Persyaratan lain sebagaimana diatur dalam peraturan instansi teknis terkait dan/atau peraturan daerah tersebut.</p>
4	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Penyampaian berkas. • Permohonan lengkap diproses. • Permohonan tidak lengkap dikembalikan. • dikoordinasikan dan dilaksanakan pemeriksaan oleh Tim Teknis atas dasar rapat koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin. • Atas dasar Rapat Koordinasi dan pemeriksaan lapangan Tim Teknis menolak untuk menerbitkan izin. • Konsep keputusan izin dan atau piagam disampaikan kepada Kasi dan Kabid Perizinan guna dimohonkan tanda tangan Kepala Dinas. • Petugas menerbitkan SKRD. • Penandatanganan Keputusan izin dan/atau piagam oleh Kepala Dinas. • Keputusan izin dan piagam dikembalikan petugas lewat Kasi perizinan. • Penyerahan keputusan Izin dan atau piagam kepada pemohon.
5	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan 5 (lima)

		hari setelah permohonan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
6	Biaya/Tarif	0 Rupiah
7	Produk	Surat Izin Kepala Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8	Pengetahuan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak pengaduan 2. Melalui SMS Pengaduan di nomor - -- 3. Di bentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sumber data. SOP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Pusat

