

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU (DMPPTSP) PEMERINTAH  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

OLEH

**MUTI SINAGA  
NPM. 191801078**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/6/22

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU (DMPPTSP) PEMERINTAH  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**MUTI SINAGA  
NPM. 191801078**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/6/22

# UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara**

**Nama : Muti Sinaga**

**NPM : 191801078**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**



**Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)24/6/22

**Telah diuji pada Tanggal 05 April 2022**

---

---

**Nama : Muti Sinaga**

**NPM : 191801078**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, M.MA**  
**Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP**  
**Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si**  
**Pembimbing II : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**  
**Penguji Tamu : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)24/6/22

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 05 April 2022

Yang menyatakan,



**Muti Sinaga**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muti Sinaga  
NPM : 191801078  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

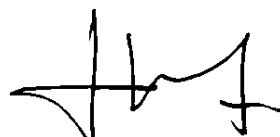
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMPTSP) PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA  
UTARA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal :

Yang menyatakan



**Muti Sinaga**

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara**

**N a m a : Muti Sinaga**

**N P M 191801078**

**Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, SE, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**

Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara masih terdapat kekurangan dan kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Dan untuk menganalisis faktor kendala pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bentuk fisik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah baik dikarenakan mempermudah upaya dan memperlancar kerja. Namun kehandalan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara belum baik dikarenakan prosedur pelayanan yang belum jelas penetapannya dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara belum optimal. Dikarenakan pegawai belum dapat menindaklanjuti dengan cepat keluhan pengguna layanan. Jaminan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah baik dikarenakan telah berupaya menjamin pelayanan agar sesuai dengan standar yang ada. Empati pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah baik dikarenakan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara telah melayani pengguna layanan masyarakat dengan ramah. Saran dalam penelitian ini adalah pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara harus selalu meningkatkan pelayanan. Seperti dalam hal penyelesaian waktu perizinan yang lebih dipastikan lagi jangka waktu penyelesaiannya. Selain itu pimpinan instansi perlu menginstruksikan pegawai untuk memperhatikan faktor-faktor yang menjadi kendala yang dihadapi dalam pelayanan terhadap pengguna layanan masyarakat secara berkala.

**Kata Kunci:** Analisis, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Kualitas Pelayanan Publik

## ABSTRACT

### *Analysis of the Quality of Public Services at the One Stop Integrated Investment and Licensing Service (DMPPTSP) of the North Sumatra Provincial Government*

*N a m e* : Muti Sinaga  
*Student Id. Number* : 191801078  
*Study Program* : Master of Public Administration Science  
*Advisor I* : Dr. Budi Hartono, SE, M.Si  
*Advisor II* : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

*The implementation of public services at the One Stop Integrated Investment and Licensing Service of the North Sumatra Provincial Government still has shortcomings and weaknesses so that it has not been able to meet the quality of service as expected by the community. This study aims to analyze the quality of public services at the One Stop Integrated Investment and Licensing Service of the North Sumatra Provincial Government. And to analyze the factors constraining public services at the Investment Service and One Stop Integrated Licensing Service of the North Sumatra Provincial Government. This study used descriptive qualitative method. With interview data collection techniques, observation, documentation and data triangulation. The results showed that the physical form of the One Stop Integrated Licensing Service and Investment Office of the North Sumatra Provincial Government was good because it facilitated efforts and facilitated work. However, the reliability of the One Stop Integrated Investment and Licensing Service of the North Sumatra Provincial Government is not yet good because the service procedures are not yet clearly defined in providing services. The responsiveness of the North Sumatra Provincial Government's One Stop Integrated Investment and Licensing Service is not yet optimal. Because employees have not been able to follow up quickly on complaints from service users. The guarantee at the One Stop Integrated Licensing and Investment Service Office of the North Sumatra Provincial Government is good because it has tried to guarantee services to comply with existing standards. Empathy at the North Sumatra Provincial Government's One Stop Investment and Licensing Service is good because employees of the North Sumatra Provincial Government's One Stop Integrated Investment and Licensing Service have served the community service users in a friendly manner. Suggestions in this study are the Office of Investment and One Stop Integrated Licensing Service, North Sumatra Provincial Government must always improve services. As in the case of the completion of the licensing period, the completion period is more certain. In addition, agency leaders need to instruct employees to pay attention to the factors that become obstacles faced in providing services to community service users on a regular basis.*

**Keywords:** *Analysis, One Stop Integrated Licensing Service and Investment Service (DMPPTSP) North Sumatra Provincial Government (DMPPTSP) North Sumatra Provincial Government, Public Service Quality*



## KATA PENGANTAR

Peneliti memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian tesis ini, peneliti telah memperoleh bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area dan sekaligus selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Kepada Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Kepada keluargaku, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan studi dan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan, sehingga peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, terimakasih.

Medan, April 2022  
Penulis,

**Muti Sinaga**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik .....	13
2.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	17
2.1.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	19
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	22
2.2 Pengertian Perizinan.....	29
2.2.1 Fungsi Pemberian Izin.....	30
2.2.2 Prosedur Standar Operasional Pekerjaan (SOP).....	30
2.3 Penelitian Terdahulu.....	35
2.4 Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	41
3.2 Bentuk dan Jenis Penelitian .....	41
3.3 Informan Penelitian .....	41

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5 Teknik Analisis Data .....	43
3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Dinas Penanaman Modal .....	46
4.1.1 Visi dan Misi .....	47
4.1.2 Struktur Organisasi .....	47
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	49
4.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	53
4.3 Kendala Pelayanan Publik .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	79
5.2. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Capaian Kinerja Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara Tahun 2019 .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 4.1 Sasaran Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara 2018-2023 .....	66



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021 .....	48
Gambar 4.2 <i>Front Office</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara .....	56
Gambar 4.3 <i>Front Office</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara .....	56
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara .....	57
Gambar 4.5 Toilet Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara .....	57
Gambar 4.6 Area Parkir Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara .....	59
Gambar 4.7 Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara Informan

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam konstitusi Undang-Undang Dasar 1945 telah dinyatakan secara tegas bahwa cita-cita pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi serta keadilan sosial. Artinya negara bertanggungjawab dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkeadilan, dengan menyelenggarakan pemerintahan yang mampu mewujudkan cita-cita kemerdekaan sebagaimana dimaksud dalam konstitusi. Untuk mencapai cita-cita kemerdekaan tersebut, pemerintah menyelenggarakan berbagai fungsi pemerintahan yang pada pokoknya terdiri dari fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, fungsi pengaturan, dan fungsi pemberdayaan. Keempat fungsi tersebut merupakan fungsi pokok yang pada dasarnya ditujukan untuk menciptakan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Salah satu fungsi yang paling penting dan erat hubungannya dengan aktivitas masyarakat sehari-hari adalah fungsi pelayanan. Dapat dikatakan bahwa fungsi pelayanan merupakan fungsi paling mendasar yang harus dilaksanakan pemerintah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pelaksanaan fungsi pelayanan tersebut dibebankan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku penyelenggara pelayanan, yang secara langsung menangani tugas-tugas pelayanan



kepada masyarakat. Tugas pelayanan oleh Aparatur Sipil Negara secara jelas diatur dalam Pasal 11 Huruf b Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Artinya bahwa ASN harus mampu bekerja secara profesional untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat umum.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan tujuan akan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi pada saat ini belum sesuai dengan harapan dan belum mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan tujuan pelayanan publik yang dimaksud adalah mempersiapkan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan menampilkan ciri-ciri pelayanan publik yang baik, yang ramah dan komunikatif, responsif, sederhana, transparan, tepat waktu, akses yang mudah, tidak pilih kasih, tidak menerima gratifikasi, tidak mengutamakan hubungan keluarga, dan dapat memanfaatkan waktu secara maksimal.

Pelayanan yang baik dan berkualitas tentu akan lebih menjamin terpenuhinya harapan masyarakat atas kepentingan umum, sehingga diharapkan juga akan dapat mendukung atau mendorong aktivitas perekonomian dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 mengenai Pedoman Standar Pelayanan yang mana di dalamnya dijelaskan standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 juga mengatur komponen standar pelayanan menjadi dua bagian. Pertama, proses penyampaian (*service delivery*) yang menyangkut persyaratan yang harus dikehendaki, sistem, mekanisme dan prosedur yang harus dilaksanakan, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif yang berlaku, produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta penanganan

saran, pengaduan dan masukan dari masyarakat. Kedua, proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi yang mengatur dasar hukum pelaksanaan pengelolaan pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan yang dilakukan pada internal instansi, jaminan pelayanan bagi masyarakat, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan kinerja. Setiap penyusunan rancangan standar pelayanan yang dimaksudkan dalam Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 perlu memperhatikan komponen standar pelayanan, dimana setiap organisasi yang menjadi penyelenggara pelayanan serta memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan.

Komponen-komponen tersebut perlu keikutsertaan masyarakat dalam pembahasannya. Karena penyusunan dan pengelolaan pelayanan harus disesuaikan dengan pengguna layanan di daerah masing-masing. Pelayanan merupakan aktivitas yang berperan penting dalam pencapaian tujuan setiap organisasi. Organisasi pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Tujuan utama pelayanan ialah untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Namun pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan aparatur pemerintah, masih terdapat kekurangan dan kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Jika

diamati secara seksama, Aparatur Sipil Negara belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan yang baik bagi publik. Secara umum dapat dikatakan bahwa praktek pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Sehingga banyak masyarakat yang merasa kecewa serta mengeluh jika berurusan dengan administrasi pemerintahan. Pelayanan perizinan menjadi perhatian serius karena proses perizinan membuat banyak pemohon yang mengeluh, dan membuat pemohon mengalami kesulitan dalam memantau proses perizinan sedang berlangsung.

Untuk menjawab tantangan ini maka diterbitkanlah Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu dengan tujuan untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau. Penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan penanaman modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing, untuk melakukan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia, sedangkan perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Di Indonesia, khususnya pada pemerintahan daerah, pelayanan perizinan diselenggarakan satu pintu dengan penanaman modal, karena terdapat keterkaitan yang erat antar keduanya, yang dinamakan dengan Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang juga melayani administrasi penanaman modal dan perizinan bagi pelaku usaha di wilayah administrasinya, yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi (DPMPTSP) Sumatera Utara. Dinas tersebut mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan provinsi dan tugas pembantuan kepada Kepala Daerah Provinsi, dengan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan pengembangan iklim, promosi, pelayanan, pengendalian pelaksanaan, data dan informasi penanaman modal, penyelenggaraan perizinan satu pintu sesuai dengan lingkup tugasnya.
2. Pelaksanaan kebijakan pengembangan iklim, promosi, pelayanan, pengendalian pelaksanaan, data dan informasi penanaman modal, penyelenggaraan perizinan satu pintu sesuai dengan lingkup tugasnya.
3. Pelaksanaan evaluasi pengembangan iklim, promosi, pelayanan, pengendalian pelaksanaan, data dan informasi penanaman modal, penyelenggaraan perizinan satu pintu sesuai dengan lingkup tugasnya.
4. Pelaksanaan administrasi pengembangan iklim, promosi, pelayanan, pengendalian pelaksanaan, data dan informasi penanaman modal, penyelenggaraan perizinan satu pintu sesuai dengan lingkup tugasnya.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan observasi peneliti bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Dalam melaksanakan program dan kegiatan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara memperhatikan kepentingan pelayanan publik, sehingga perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan terevaluasi. Salah satu upaya pengukuran peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara dilakukan melalui kegiatan optimalisasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang hasilnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPPTSP Provinsi Sumatera Utara Tahun 2019

No. Unsur	Unsur Layanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan	1.716	3.432	0,381
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.756	3.512	0,390
U3	Waktu Penyelesaian	1.625	3.250	0,361
U4	Biaya/Tarif	1.964	3.928	0,436
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.889	3.778	0,420
U6	Kompetensi Pelaksana	1.670	3.340	0,371
U7	Perilaku Pelaksana	1.693	3.386	0,376
U8	Sarana dan Prasarana	1.715	3.430	0,381
U9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	1.706	3.412	0,379
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang				3,495
Nilai Indeks Pada Survei Kepuasan Masyarakat				87,41

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara Tahun 2019

Berdasarkan analisis dari nilai per unsur, dapat diambil kesimpulan bahwa nilai terendah didapatkan oleh unsur waktu penyelesaian, kemudian kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Artinya kinerja penyelesaian pelayanan masih belum memuaskan. Seperti hal menurunnya realisasi perizinan pada tahun 2019, rendahnya nilai unsur waktu pada Survei Kepuasan Masyarakat juga merupakan dampak dari terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dimana para pelaku usaha masih dalam

tahap belajar terhadap perubahan metode pelayanan perizinan dari manual ke elektronik.

Hal lain yang mempengaruhi nilai tersebut adalah juga oleh produk layanan dan sistem mekanisme, prosedur dan kompetensi pelaksana yang belum maksimal. Secara umum, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara berusaha untuk mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat dengan mengupayakan peningkatan pelayanan, menyediakan fasilitas yang memberikan rasa nyaman, meningkatkan kompetensi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Keluhan pengguna layanan membuktikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara belum sepenuhnya dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masih lambat dan belum menunjukkan keadilan, akibatnya masyarakat menjadi kurang puas dan pelayanan kurang berkualitas di instansi tersebut.

Maka yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara dikarenakan sumber daya manusianya yang statis atau tidak berkembang. Masih didapatkan sebagian pegawai yang belum kompeten sesuai dengan tupoksinya. Selain itu terdapat kurangnya pengawasan internal berupa pegawai atau aparatur yang bekerja di instansi penyedia layanan. Pengawasan internal yang dilakukan oleh aparat pengawasan yang berasal dari lembaga khusus pengawasan, yang dibentuk secara internal oleh pemerintah dan lembaga eksekutif. Dan pengawasan eksternal yang dilakukan oleh suatu unit pengawasan



yang sama sekali berasal dari luar lingkungan organisasi dan secara langsung dinilai oleh masyarakat. Serta sikap apatisme masyarakat terhadap pelayanan pada masyarakat. Dari hasil observasi sikap apatisme masyarakat ditemukan cenderung apatis, yang membuat pelayanan publik masih tergolong lamban dan masih ada pungutan diluar yang sudah ditentukan.

Permasalahan tersebut harus segera diatasi mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu OPD pengembangan pelayanan publik. Selain itu berbagai permasalahan dan kendala diatas optimis akan dapat diatasi mengingat tantangan dan peluang di bidang pemerintahan umum dan pelayanan ke depan akan memberikan ruang bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara untuk bekerja lebih baik dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk menganalisis faktor kendala pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang administrasi publik, khususnya tentang kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Bagi Aparatur Sipil Negara

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada ASN untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan atau referensi guna melakukan pengembangan penelitian selanjutnya dalam bidang kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pelayanan dapat juga diartikan sebagai kegiatan atau sebuah rangkaian aktifitas atau proses yang dimaksudkan yang dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi, sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Rohman, 2015: 25). Moenir (2013: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Maka dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Selanjutnya pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiansyah 2014: 10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang

administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat atau umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, dalam Hardiansyah, 2014: 11).

Istilah *public* berasal dari bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak dan ramai. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Rohman, 2015: 33).

Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan

publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan, dan/atau kelompok orang, dan/atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja, satuan organisasi Kementerian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Standar pelayanan didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, dalam Hardiansyah, 2014: 15). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Dan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan *public* sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap

perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah dalam Hardiansyah, 2014: 14).

### 2.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan. Yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

#### 1. 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 (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.



## 2. Pelayanan Barang

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

## 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Menurut Moenir (2013: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan. Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:
  - a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
  - b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
  - d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
2. Pelayanan melalui tulisan. Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:
- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
  - b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan. Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

### 2.1.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2014: 11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2014: 34):

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

### 2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Ratminto dan Winarsih, 2013: 22):

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau 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 bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### 2.1.4 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan

kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah, terlebih pada saat ini, dimana pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing ditingkat internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2015: 3). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu Perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi

sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto dan Witarsih, 2013: 23).

Dalam Ilmu Politik dan Administrasi Negara, pelayanan umum atau publik merupakan kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2014: 14) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok

dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2015: 5), kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu



menjalankan asas-asas pelayanan publik. Zeithaml dan Bitner dalam Mukarom (2015: 109) mengemukakan dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang diajukan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan Zeithaml dan Bitner dalam Hardiansyah (2014: 46-47) mengungkapkan ada 5 faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bentuk Fisik) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau *complaint* yang diajukan konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
5. *Empathy* (Empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Menurut Sinambela (2016: 6), ada beberapa indikator yang harus dipenuhi agar suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima. Indikator tersebut adalah:

1. Transparansi, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara

memadai serta mudah dimengerti. Penyelenggara pelayanan harus bisa mengakomodasi setiap kebutuhan publik akan pelayanan. Institusi pemerintah wajib memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan dan juga menyediakan segala fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, akuntabilitas dilihat dari kekonsistenan penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini, pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat maupun pelayanan publik dimana nantinya setiap orang yang hendak mengakses pelayanan publik bisa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa memberatkan kedua belah pihak, seperti biaya yang memberatkan atau waktu yang tidak sesuai jadwal sehingga memberatkan penyedia pelayanan publik.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya tidak hanya berpihak kepada salah satu pihak apakah pemberi atau penerima pelayanan.

## 2.2 Pengertian Perizinan

Sutedi (2010: 167) mengartikan izin (*vergunning*) sebagai suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan. Menurut Sutedi (2010: 168) adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya

dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan.

Secara umum, menurut Wibawa (2012: 41-42) terdapat dua kategori utama dalam perizinan publik, yaitu perizinan untuk warga perorangan dan perizinan untuk organisasi atau pelanggan komersial. Hal-hal yang termasuk dalam kategori perizinan untuk warga perorangan misalnya surat-surat catatan sipil dan IMB untuk rumah tinggal. Sedangkan perizinan publik dalam kategori kedua, dapat dibagi menjadi empat kelompok, yaitu fasilitas dan peralatan komersial, kendaraan umum, izin usaha, dan izin industri.

### **2.2.1 Fungsi Pemberian Izin**

Menurut Sutedi (2010: 193) ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan usaha masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain. Berkaitan dengan itu, maka ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sedangkan izin sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

### **2.2.2 Prosedur Standar Operasional Pekerjaan (SOP) Dalam Pemberian Izin**

Prosedur SOP dalam pemberian izin terdiri dari 6 tahap yaitu:

1. Pendaftaran Pemohon
  - a. Pemohon datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP).

- b. Pemohon ke Petugas Informasi untuk mendapatkan formulir permohonan izin.
  - c. Pemohon mengisi formulir yang telah diterima dari petugas dan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.
2. Pemeriksaan Berkas (paling lambat 1 (satu) hari)
- a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan izin dengan kelengkapan persyaratan yang sudah ditentukan.
  - b. Petugas verifikasi memeriksa kelengkapan berkas permohonan izin, dengan ketentuan.
  - c. Bila berkas lengkap, maka petugas mengagendakan dan diberi tanda terima berkas.
  - d. Berkas disampaikan kepada masing-masing Kepala Seksi Teknis yang membidangi Perizinan.
  - e. Bila berkas tidak lengkap, maka petugas verifikasi mengembalikan berkas permohonan izin kepada pemohon
3. Pemeriksaan Lapangan (paling lambat 1 (satu) hari) berkas permohonan di pelajari dan diproses dengan 3 (tiga) alternatif, yaitu:
- a. Izin yang memerlukan pemeriksaan lapangan  
Petugas Teknis Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan pemeriksaan lapangan selama 1 (satu) hari kerja. Hasil pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP), petugas teknis bertanggung jawab atas hasil tersebut. Apabila tidak ada pelanggaran, maka proses dilanjutkan dan apabila ada

pelanggaran permohonan akan ditolak dengan diberikan surat penolakan.

b. Izin yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan

Berkas permohonan izin yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan dapat langsung di proses izinnya.

c. Izin yang dapat menimbulkan dampak yang signifikan bagi masyarakat maupun lingkungan sekitarnya, dilengkapi dengan rekomendasi atau fotokopi surat izin yang berkaitan dengan usaha yang dimohonkan izinnya yang diterbitkan oleh Dinas Instansi atau Badan yang membidangi.

4. Proses

a. Apabila semua persyaratan sudah terpenuhi atau lengkap, maka Kepala Seksi Teknis yang membidangi menetapkan retribusi dan memerintahkan staf yang bertugas pengetikan untuk mengetik Surat Izin yang dimohonkan.

b. Paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah selesai diketik dan dibuat Surat Ketetapan Retribusi (SKR), maka Kasi Teknis yang membidangi memeriksa persyaratan izin dan kebenaran pengetikan, kemudian membubuhkan paraf koordinasi pada arsip blangko Surat Izin dan membubuhkan paraf pada lembar disposisi, kartu kendali, dokumen permohonan izin kemudian meneruskan berkas ke Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas.

- c. Setelah menerima berkas permohonan izin, maka Sekretaris Dinas memeriksa kelengkapan persyaratan dan kebenaran pengetikan blanko izin serta kebenaran pembuatan Surat Ketetapan Retribusi (SKR).
- d. Apabila berkas tidak lengkap dan terdapat kekeliruan dalam pengetikan dan penetapan retribusi terhutang, maka berkas dikembalikan lagi ke Kepala Seksi Teknis yang membidangi untuk dilengkapi dan diperbaiki. Apabila tidak terdapat kekeliruan, maka Kasubbag Tata Usaha paling lama 1 (satu) hari kerja telah membubuhkan paraf pada blanko Surat Izin untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPTSP untuk penandatanganan izin.
- e. Setelah menerima berkas permohonan izin, maka Kepala Dinas memeriksa kembali kelengkapan persyaratan dan kebenaran pengetikan blanko surat izin serta kebenaran pembuatan Surat Ketetapan Retribusi (SKR).
- f. Apabila persyaratan tidak lengkap dan terdapat kekeliruan dalam pengetikan surat izin serta ketetapan retribusi, maka berkas dikembalikan lagi ke Kepala Seksi Teknis yang membidangi melalui Kasubbag Tata Usaha untuk diperbaiki. Apabila tidak terdapat kekeliruan, maka Kepala Dinas dalam waktu 1 (satu) hari kerja menanda tangani blanko Surat Izin.
- g. Setelah blanko ditandatangani oleh Kepala Dinas, maka berkas permohonan dan surat izin yang telah ditandatangani dikembalikan



kepada Kepala Seksi Teknis yang membidangi melalui Kasubbag Tata Usaha.

- h. Kepala Seksi Teknis memerintahkan petugas penomoran untuk menyimpan berkas permohonan dan surat izin yang telah ditandatangani.
  - i. Kepala Seksi Teknis menyerahkan Surat Ketetapan Retribusi (SKR) kepada petugas penyerahan izin.
5. Pembayaran
- a. Apabila pemohon datang untuk mengambil izin, pemohon harus menunjukkan tanda terima berkas kepada petugas penyerahan izin.
  - b. Petugas penyerahan izin memberikan lembaran Surat Ketetapan Retribusi (SKR) dan mempersilahkan pemohon untuk membayar retribusi di loket pembayaran atau Bank.
  - c. Apabila pemohon telah membayar retribusi izin dengan memberikan bukti setor kepada petugas penyerahan izin, maka petugas penyerahan izin menyerahkan bukti setor kepada petugas penomoran.
  - d. Setelah menerima bukti setor retribusi, maka dalam waktu paling lama 30 menit petugas penomoran segera memberikan nomor pada blanko surat izin dan menyerahkan surat izin pada petugas penyerahan izin.

## 6. Penyerahan Izin

- a. Petugas penyerahan izin menyerahkan surat izin kepada pemohon disertai dengan tanda terima penyerahan izin.
- b. Setelah menyerahkan izin, petugas penyerahan izin memberi salam kepada pemohon dengan ramah dan sopan.
- c. Kemudian petugas penyerahan izin menyerahkan arsip permohonan dan arsip surat izin kepada petugas pengarsipan dalam waktu 1 (satu) hari kerja untuk diarsipkan.

## 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh informasi dan bahan acuan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

- a. Hasil penelitian Ayu Verawati (2015) dengan judul Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Bidang Perizinan Usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus. Diperoleh hasil penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha yang ada di KPPT masih dikategorikan kurang baik dan kurang memuaskan. Hal tersebut di karenakan masih banyaknya *complain* atau keluhan dari pemohon, yang menyatakan bahwa prosedur atau proses penyelenggaraan yang diberikan oleh KPPT masih berbelit-belit dan sulit untuk dipahami.

- b. Hasil penelitian Rani Soraya (2016) dengan judul Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus Dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Diperoleh hasil bahwa pegawai sudah masuk dalam kategori profesionalisme, ditunjukkan oleh indikator pada pegawai mempunyai ilmu, pengalaman serta kecerdasan dan pegawai mempunyai sikap mandiri. Hal ini didukung oleh sikap pegawai untuk usaha bekerja untuk mempunyai pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja yang cukup baik. Sikap yang belum sepenuhnya dimiliki pegawai yang belum masuk kategori profesionalisme adalah indikator pada pegawai mempunyai keterampilan yang tinggi dan pegawai belum berorientasi ke depan. Hal ini dikarenakan masih ada masalah ditemukan dari pelayanan perizinan belum sesuai standar SOP.
- c. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sundari Safitri (2016), mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitian kualitas pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam kategori baik dengan nilai persentase rata-rata kualitatif 75%. Dari semua indikator dimana dalam penelitian ini menggunakan 14 indikator yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan,

kecepatan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

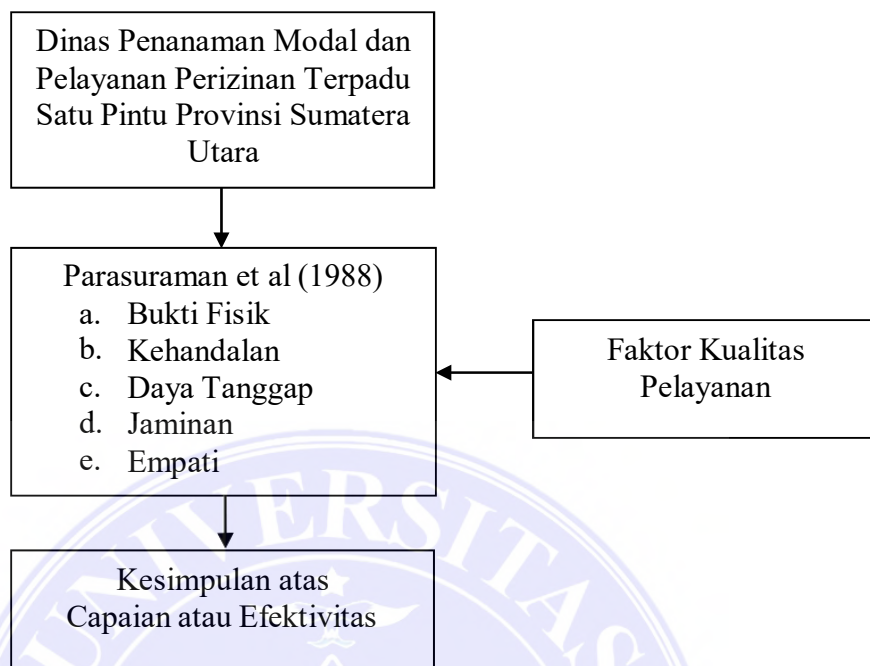
No.	Identitas Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Bidang Perizinan Usaha Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus (Ayu Verawati, 2015)	Pada penelitian terdahulu menganalisis sistem pelayanan	Penelitian terdahulu menggunakan indikator yang berbeda yang digunakan peneliti yakni: a. Prosedur Pelayanan b. Waktu Penyelesaian c. Biaya Pelayanan d. Produk Pelayanan e. Sarana Prasarana f. Kompetensi Petugas	Analisis Deskriptif Kualitatif	Penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha yang ada di KPPT masih dikategorikan “kurang baik” dan kurang memuaskan. Hal tersebut di karenakan masih banyaknya <i>complain</i> atau keluhan dari pemohon, yang menyatakan bahwa prosedur atau proses penyelenggaraan yang diberikan oleh KPPT masih berbelit-belit dan sulit untuk dipahami
2.	Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus Dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) (Rani Soraya, 2016)	Menggunakan Studi Kasus pada Dinas yang sama namun dilokasi atau daerah yang berbeda	Pada penelitian terdahulu menganalisis profesionalisme Pegawai	Analisis Deskriptif Kualitatif	Bahwa pegawai sudah masuk dalam kategori profesionalisme. Ditunjukkan oleh indikator pada pegawai mempunyai ilmu, pengalaman serta kecerdasan dan pegawai mempunyai sikap

					mandiri. Hal ini didukung oleh sikap pegawai untuk usaha bekerja untuk mempunyai pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja yang cukup baik
3.	Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru (Sundari Safitri, 2016)	Menggunakan Variabel Kualitas Pelayanan	Menggunakan indikator yang berbeda yang digunakan peneliti yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan	Analisis Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam kategori baik dengan nilai persentase rata-rata kualitatif 75% dari semua indikator

Sumber: Diolah Peneliti (2022)

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berawal dari sebuah masalah. Masalah ialah suatu penyimpangan pelayanan publik yang merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Dalam bidang pelayanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan demikian prosedur administrasi dengan efektivitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat karena tanpa adanya prosedur administrasi yang jelas maka pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Yang berada di Jln. K.H. Wahid Hasyim Nomor 8A, Merdeka, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2020 sampai dengan bulan April 2021.

#### **3.2 Bentuk dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang yang berdasarkan fakta yang tampak. Menurut Sugiyono (2012) penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti. Data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif.

#### **3.3 Informan Penelitian**

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Suyatno (2010) bahwa informan penelitian meliputi beberapa jenis yaitu:

1. Informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.



2. Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan kunci yaitu Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Informan utama yaitu Kasi. Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Dan informan tambahan yaitu pengguna layanan masyarakat berjumlah 3 orang.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu:
  - a. Wawancara. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan narasumber (informan) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara.
  - b. Observasi. Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data

tentang kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

2. Data Sekunder, yaitu:

- a. Dokumentasi. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.
- b. Triangulasi Data. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi menurut Mantja (dalam Gunawan, 2016: 218) dapat juga digunakan untuk memantapkan konsistensi metode sidng. Seperti pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan. Triangulasi juga merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data. Triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tetapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisa data dilakukan setelah proses pengumpulan data diperoleh untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Analisa data yang digunakan adalah bersifat deskriptif, yakni menggambarkan keadaan status fenomena. Dari analisa data ini mempunyai tujuan diantaranya sebagai berikut:

- a. Data dapat diberikan makna yang berguna dalam memecahkan masalah-masalah penelitian.
- b. Memperlihatkan hubungan-hubungan antara fenomena yang diajukan dalam penelitian.
- c. Untuk memberikan jawaban terhadap masalah yang diajukan dalam penelitian.
- d. Bahan untuk membuat kesimpulan serta implikasi-implikasi dan saran-saran yang berguna untuk kebijakan penelitian.

Setelah semua data terkumpul kemudian diolah atau dianalisis secara deduksi, yaitu pengelolaan data dengan menyimpulkan dari data yang bersifat umum kemudian disimpulkan menjadi khusus.

### 3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Definisi konseptual adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian adalah:

- a. Kualitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan.
- b. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha.

Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan teori Parasuraman et al (1988) yang mengemukakan tentang indikator kualitas pelayanan, yaitu:

a. Bentuk Fisik

Bagian dari pelayanan yang berbentuk fasilitas fisik dan personalia. Misalnya, ruangan yang bersih, penataan meja dan kursi yang teratur, rapi dan lain-lain.

b. Keandalan

Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan untuk menyediakan layanan dan data secara tepat dan akurat.

c. Daya Tangguh

Bagian dari pelayanan yang berbentuk respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

d. Jaminan

Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melakukan layanan sehingga layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

e. Empati

Suatu proses yang terjadi ketika seseorang dapat merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan tersebut, lalu dikomunikasikan dengan kepekaan yang sedemikian rupa sehingga menunjukkan bahwa orang tersebut sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan maka kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Bentuk fisik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah baik dikarenakan mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan bagi pengguna layanan.
- b. Keandalan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara belum baik dikarenakan prosedur pelayanan yang belum jelas penetapannya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik.
- c. Daya tanggap pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara belum optimal. Dikarenakan pegawai belum dapat menindaklanjuti dengan cepat keluhan pengguna layanan sehingga kurang mendukung dalam memberikan pelayanan publik yang baik.
- d. Jaminan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah baik dikarenakan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara telah berupaya menjamin pelayanan agar sesuai dengan standar yang ada sehingga sangat mendukung dalam memberikan pelayanan publik.

- e. Empati pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah baik dikarenakan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara telah melayani pengguna layanan masyarakat dengan ramah sehingga sangat mendukung dalam memberikan pelayanan publik.

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

- a. Proses perizinan yang lama di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara membuat kualitas pelayanan rendah. Apalagi pelayanan perizinan terjadi adalah yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.
- b. Kemampuan pegawai masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon. Sedangkan ketanggapan bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu harus dapat

memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka peneliti mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

- a. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara harus selalu meningkatkan pelayanannya. Pembinaan itu sendiri seperti dalam hal penyelesaian waktu perizinan yang lebih dipastikan lagi jangka waktu penyelesaiannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara harus dapat membuat standar pelayanan agar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat sesuai dengan standar pelayanan.
- b. Pimpinan hendaknya menegur atau menindak tegas bagi para pegawai yang tidak bersungguh-sungguh dan melakukan pekerjaan terkait perizinan. Selain itu pimpinan instansi perlu menginstruksikan pegawai untuk memperhatikan faktor-faktor yang menjadi kendala yang dihadapi dalam pelayanan terhadap pengguna layanan masyarakat secara berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Adrian, Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Agus, Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Bharata, Atep. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Firsan, Nova. 2012. *Republic Relations*. Jakarta: Media Bangsa.
- Hardiyansyah. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2014. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nasution, N. M. 2016. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pandji, Santosa. 2012. *Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.



- Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiotono, Fandy dan Anastasia Diana. 2014. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wijono. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga.

### **Jurnal:**

- Ashariyah, Nurul. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mandasari, A. 2014. Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. E-Journal Administrasi Negara, Vol.2, No.1.
- Safitri, Sundari. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Tesis Administrasi Publik. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Septiana, A. R., & Tohopi, R. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka (Studi Pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)). Jambura Journal of Administration and Public Service, Vol.2, No.1, Hal: 1-11.

- Soraya, Rani. 2016. Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Susanto, H., & Mulyani, S. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir. MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik), Vol.4 No.4, Hal: 427-437.
- Sulastri, A., & Widyakanti, W. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Banjarmasin. Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol.3, No.1, Hal: 43-56.
- Veranita, M., & Maolani, D. Y. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol.8, No.2, Hal: 277-290.
- Verawati, Ayu. 2015. Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Bidang Perizinan Usaha Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus. Tesis Administrasi Publik. Universitas Diponegoro.
- Wahyuli, Y. H. 2020. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), Vol.3, No.1, Hal: 17-22.

### **Peraturan:**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas-dinas Daerah Provinsi (Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2016 Nomor 39).

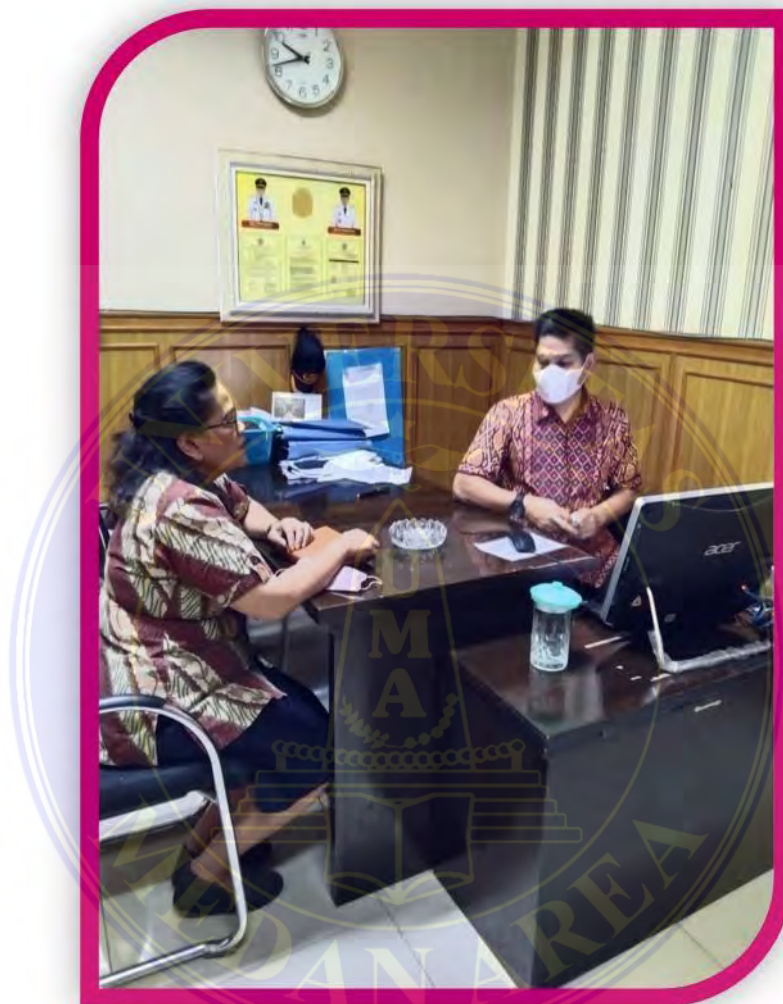
Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 67 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Dilingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.



## Lampiran 1

### Dokumentasi Wawancara Informan



Wawancara bersama Bapak Muklis Mashuri Lubis, S.Sos.  
Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah  
Provinsi Sumatera Utara



Wawancara bersama Ibu Juti Tumpahan Sijabat, S.Si. Kasi. Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara



Wawancara pengguna layanan masyarakat bersama Ibu Siti, Ibu Tika, Bapak Andy

## Lampiran 2

### Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apakah penataan ruangan dan fasilitas, penampilan fasilitas fisik dan penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terpenuhi? Bagaimana pendapat bapak/ibu?
2. Sejauh apa kemampuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan?
3. Apakah pegawai bersungguh-sungguh dalam proses pelayanan kepada masyarakat?
4. Apakah pegawai memberikan layanan yang cepat kepada masyarakat?
5. Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang sesuai dengan instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Utara?
6. Apakah pegawai selalu berada di tempat kerja?
7. Bagaimana mana kemampuan pegawai akan kesiapan mereka dalam membantu kesulitan masyarakat?
8. Bagaimana kesiapan dan kesediaan pegawai dalam menindaklanjuti dengan segera setiap keluhan pengunjung?
9. Bagaimana cara dan prosedur yang dilakukan untuk menjamin masyarakat terhindar dari kesalahan administrasi?
10. Bagaimana cara dan prosedur yang dilakukan untuk mencegah pengenaan biaya tambahan masyarakat?
11. Bagaimana cara dan prosedur yang dilakukan untuk memberikan jaminan kualitas pelayanan sesuai standar kepada masyarakat?
12. Apakah pegawai berkomunikasi kepada pengunjung dengan baik?
13. Apakah pegawai memahami kebutuhan pengunjung dengan baik?
14. Apakah pegawai memahami kebutuhan pengunjung dengan baik?
15. Apakah pegawai memberikan sikap yang ramah terhadap pengunjung?
16. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kesalahan administrasi? (pertanyaan untuk masyarakat)
17. Apakah bapak/ibu pernah mengalami pengenaan biaya tambahan? (pertanyaan untuk masyarakat)
18. Apakah bapak/ibu merasakan jaminan kualitas pelayanan sesuai standar yang diberikan pegawai? (pertanyaan untuk masyarakat)
19. Bagaimana bapak/ibu komunikasi dengan pegawai? Apakah berjalan dengan baik? (pertanyaan untuk masyarakat)
20. Apakah pegawai memahami kebutuhan anda? (pertanyaan untuk masyarakat)
21. Apakah pegawai memberikan sikap yang ramah terhadap anda? (pertanyaan untuk masyarakat)