



**PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota
Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

BALQIS AFDIRADANA FAROBY

NIM. 135030507111018



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

MALANG

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang)

Disusun oleh : Balqis Afdiradana Faroby

NIM : 135030507111018

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : Ilmu Administrasi Pemerintahan

Malang, 30 Januari 2018

Komisi Pembimbing



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di pertahakan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada tanggal:

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Maret 2018
Jam : 09.00 WIB
Di susun oleh : Balqis Afdiradana Faroby
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Meningkatkan Kulaitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang)

Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



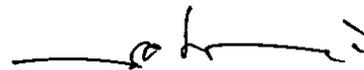
Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota



M. Chazienul Ulum, S.Sos, M.AP
NIP. 19740614 200501 1 001

RINGKASAN

Balqis Afdiradana Faroby, 2018, **Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**, Dibawah bimbingan Dr. Siti Rochmah, M.Si. 136 Hal +xiv

Pada penelitian skripsi ini, penulis mengambil judul “Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang dengan latar belakang pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang menggunakan sistem pelayanan terpadu satu pintu satu dan telah mendapat penghargaan dari pemerintah. Dalam pemberian pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang juga mengacu pada asas-asas pelayanan publik yang tercantum pada KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Dengan prestasi yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, namun dalam pelaksanaan pelayanannya masih terdapat permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Fokus dalam penelitian ini adalah: 1) Pelaksanaan Pelayanan; 2) Kualitas Pelayanan; 3) Faktor Pendukung dan Penghambat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa tujuan dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan melihat proses, persyaratan serta sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan ini adalah pemerintah, dinas terkait dan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan perizinan juga diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan dengan metode SWOT, dengan melihat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki DPMPTSP. Dalam pelaksanaannya terdapat faktor pendukung dan penghambat. Salah satu faktor pendukung adalah kerjasama antar pegawai yang terjalin dengan baik. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan adalah kurangnya sarana dan prasarana yang ada dan Sumber Daya Manusia yang masih kurang Kompeten.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Perizinan, Kualitas Pelayanan



SUMMARY

Balqis Afdiradana Faroby, 2018, **The Implementation of Integrated Licensing Services in Improving the Quality of Public Service**. Advisor: Dr. Siti Rochmah M, Si. 136 Pages +xiv

The title of this final paper is “The Implementation of Integrated Licensing Services in Improving the Quality of Public Service”. The background of research is permittance service at Capital Investment and Integrated one door service (DPMPTSP) Malang City using integrated one door service system and has been awarded by the government. During the delivery of licensing service DPMPTSP emphasizes on principles of public service as stated KEPMENPAN No. 63 of 2003. With the achievements gained DPMPTSP but in the implementation of its services there are still problems that often occur related to the provision of services performed by the officer.

Research method is descriptive, with qualitative approach. The objectives of research are to understand, to describe and to analyze the implementation of integrated licensing service at DPMPTSP. Focus of research includes 1) the implementation of service; 2) quality of service; 3) the supporting and constraining factors. Data technique involves observation, interview, and documentation.

Result of research indicates that the goals of the implementation of Integrated Licensing Services in DPMPTSP are to improve the quality of licensing services by looking at processes, requirements and facilities and infrastructure in service delivery. The actor who are involved within this service delivery are government, related agencies and community. To improve the quality of service one of them by improving facilities and infrastructure. The increase licensing services quality is measured by satisfaction rate of people to the service using SWOT method, this method is useful to examine strength, weakness, opportunity and threat of DPMPTSP Malang. Furthermore there are supporting and constraining factors related to service delivery. one of the supporting factors is the cooperation between employees who are well established. While the factor of service in the implementation of services is the lack of existing facilities and infrastructure. While the constraining factor in the implementation of services is the lack of existing facilities and infrastructure and Human Resources that are still less Competent.

Key Word: Public Service, Licensing, Service Quality



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan, dan keterlibatan dari berbagai pihak yang senantiasa member motivasi dan inspirasi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu khususnya Ilmu Administrasi Pemerintahan.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku ketua jurusan Administrasi Publik, yang telah membantu memfasilitasi penulis sehingga dapat melaksanakan semua kegiatan akademik dengan lancar.
3. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah membantu memberikan bimbingan, saran, dan dukungan dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya atas segala ilmu yang telah diberikan.



5. Seluruh pegawai dan staff Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang atas bantuan dan kerjasama yang diberikan.
6. Bapak Rudi, Ibu Suci dan seluruh pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atas bantuan dan kerjasama yang telah diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
7. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan balasan yang baik terhadap semua pihak yang membantu mendukung.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memperoleh hasil yang terbaik dalam penulisan skripsi ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Penulis juga mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kata dan perilaku yang kurang berkenan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarto bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 30 Januari 2018

Balqis Afdiradana Faroby



DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik	12
1. Pengertian Adminstrasi Publik	12
2. Kegiatan Administrasi Publik	12
B. Pelayanan Publik	13
1. Pengertian Pelayanan	13
2. Pengertian Publik	14
3. Pengertian Pelayanan Publik	14
4. Asas-Asas Pelayanan.....	15
5. Prinsip Pelayanan Publik.....	16
6. Manajemen Pelayanan Publik.....	19
7. Standar Pelayanan Publik.....	20
C. Kulitias Pelayanan Publik.....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	23
3. Faktor-faktor yang Berkaitan dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	26
4. Metode SWOT Untuk Meningkatkan Kepuasan	



Masyarakat.....	29
D. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Fokus Penelitian.....	34
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	35
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Analisis Data.....	40
H. Keabsahan Data.....	42
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	44
1. Gambaran Umum Kota Malang.....	44
2. Gambaran Umum Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	48
a. Sejarah singkat DPMPTSP Kota Malang.....	48
b. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Malang.....	50
c. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Malang.....	51
d. Susuna Organisasi DPMPTSP Kota Malnag.....	55
B. Penyajian Data Fokus Penelitan	
1. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	61
a. Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Pada DPMPTSP Kota Malang.....	64
b. Proses Pelayanan perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	66
c. Aktor yang Terlibat dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	83
2. Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	88
a. Kualitas Pelayanan Terpadu Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	88
b. Upaya DPMPTSP Kota Malang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu.....	94
c. Metode SWOT Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.....	96
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Maksimalnya Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	103
a. Faktor Pendukung.....	103
b. Faktor Penghambat.....	104



C. Analisis dan Pembahasan.....	107
1. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	107
a. Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Pada DPMPTSP Kota Malang.....	107
b. Proses Pelayanan perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	109
c. Aktor yang Terlibat dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	114
2. Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	114
a. Kualitas Pelayanan Terpadu Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	114
b. Upaya DPMPTSP Kota Malang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu.....	118
c. Metode SWOT Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.....	119
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Maksimalnya Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP Kota Malang.....	121
a. Faktor Pendukung.....	121
b. Faktor Penghambat.....	123

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA.....130



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Prosedur Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP Kota Malang..... 69

Tabel 2. Data Sarana dan Prasarana.....79

Tabel 3. Satuan Kerja Perangkat Daerah DPMPTSP Kota Malang.....87

Tabel 4. Jumlah Pegawai DPMPTSP Kota Malang.....106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Analisis Data Interaktif..... 42

Gambar 2. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Malang..... 55

Gambar 3. Mekanisme Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang..... 67

Gambar 4. Brosur Pelayanan Perizinan..... 75

Gambar 5. Retribusi Perizinan pada Kantor DPMPTSP Kota Malang..... 77

Gambar 6. Ruang Tunggu DPMPTSP Kota Malang..... 79

Gambar 7. Loker Pengaduan..... 82

Gambar 8. Alur Proses Pengaduan..... 82



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menjadi negara kesejahteraan adalah mandat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu indikasi negara kesejahteraan adalah tersedianya pelayanan terbaik kepada masyarakat secara adil dan merata tanpa adanya diskriminasi guna terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik merupakan salah satu bagian pemenuhan kesejahteraan, maka secara otomatis menjadi bagian dalam pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial dan budaya warga negara.

Seiring dengan berjalannya waktu banyak terjadi perubahan sebagai akibat dari kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, hal tersebut membuat masyarakat menjadi semakin paham tentang hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Dengan kondisi masyarakat yang demikian menuntut pemerintah untuk mampu memenuhi tuntutan masyarakat dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat.

Kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas membuat birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional. Masyarakat



memiliki kebutuhan yang kompleks yang mana kebutuhan tersebut harus dapat dipenuhi oleh pemerintah melalui penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi sebagai administrator publik, selaku administrator maka seharusnya pemerintah memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik karena administrator yang bertanggung jawab harus mengutamakan efektifitas pelayanan kepada masyarakat untuk menciptakan pemerintah yang lebih baik dan sesuai dengan nilai-nilai demokrasi.

Berdasarkan Undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara maupun penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Bab I pasal 1 juga menyebutkan bahwa masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Dalam perkembangannya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus



mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah. Meskipun demikian, jika pembaharuan tersebut dilihat dari kedua sisi belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan, Sinambela (2006:3).

Pelayanan publik yang diberikan organisasi sektor publik selama ini terkenal lamban, berbelit-belit dan prosesnya sangat lama. Menurut Hardiansyah (2011:86), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya pada penyederhanaan proses pelayanan tetapi kemudahan proses pelayanan, kecepatan pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Lemahnya kinerja aparatur pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat, kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menimbulkan keluhan dan kritik dari masyarakat.

Perbaikan pelayanan publik saat ini merupakan harapan seluruh masyarakat. Hal tersebut wajar karena di era globalisasi ini masyarakat menuntut untuk perkembangan negara yang lebih maju dan salah satu ciri dari negara yang telah maju adalah kualitas pelayanan publik yang efisien. Dari waktu ke waktu pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan.



Untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat akan kebutuhan pelayanan publik, maka pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diharapkan dengan adanya Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik menjadi lebih maksimal dan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang perizinan, Pemerintah Kota Malang telah membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertugas memberikan perizinan, dimana sejarah instansi ini semula merupakan Dinas Perizinan Kota Malang. Pola penyelesaian izin yang berada dibawah naungan Dinas Perizinan Kota Malang ini masih tetap melibatkan instansi induk, dimana kewenangan ijin tersebut berasal. Dalam hal ini kewenangan Dinas Perizinan Kota Malang hanya sebatas "stasiun" penerima berkas permohonan, meneliti kecukupan administratif, melakukan peninjauan lapangan dan membuat konsep keputusan namun keputusan akhir masih berada pada instansi induknya. Pola ini masih dirasakan terlalu panjang dan cenderung mengarah pada patologi birokrasi "*red tape*", padahal kualitas pelayanan perizinan merupakan salah satu tuntutan yang harus segera menjadi perhatian utama dari pemerintah untuk menuju birokrasi yang lebih efisien dan efektif.

Pada tahun 2006 sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terjadi pelimpahan sebagian wewenang Walikota Malang kepada Dinas



Perizinan terkait penerbitan izin. Tonggak peningkatan kualitas pelayanan perijinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan Kota Malang terjadi pada tahun tersebut, dimana dilakukan pemangkasan birokrasi prosedur pelayanan perizinan yang signifikan, yaitu dengan terbitnya Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan pada Dinas Perizinan Kota Malang.

Sesuai dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah, maka Pemerintah Kota Malang membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) sebagai kelanjutan dari Dinas Perizinan Kota Malang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 tahun 2012 tentang Organisasi inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Lembaga Teknis Daerah. BPPT menghadirkan pola penyelenggaraan perijinan yang terpadu dimana ada kesederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan.

Implementasi Peraturan Daerah Kota Malang nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah maka terdapat perubahan yang semula Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), menindaklanjuti peraturan tersebut maka BPPT kemudian berubah menjadi DPMPTSP pada tanggal 30 Desember 2016. DPMPTSP merupakan peangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.



Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya⁶
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Perlu dijelaskan dalam bahasan penelitian ini pelayanan terpadu satu pintu yang dimaksud adalah pada bidang perizinan. Strategi peningkatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang difokuskan pada visi : ” Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang cepat dan akuntabel”. Serta misi : “Meningkatkan Mutu Pelayanan Perizinan yang adil, terukur, berkualitas dan Akuntabel”. Saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberikan kewenangan untuk melaksanakan koordinasi dan proses administrasi perizinan yang meliputi 14 jenis izin sesuai dengan Peraturan Walikota Malang nomor 91 tahun 2016 tentang pendelegasian kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan dari walikota kepada kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pengambilan lokasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sebagai tempat penelitian didasarkan pada pelayanan publik Kota Malang pada saat masih Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang ditunjuk oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai rujukan role model untuk penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 27 Febuari 2016. Kota Malang mampu menjadi terbaik dan percontohan bagi ratusan kota/kabupaten lainnya di Indonesia.

Selain menjadi role model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Indonesia pada tahun yang sama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang pada waktu itu masih bernama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu juga mendapat peringkat ke tiga (3) sebagai BPPT terbaik di



Indonesia. Hal tersebut berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan dengan

Ibu Suci Rahayu selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kota

Malang menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Malang bisa dibilang cukup baik. Pada saat masih menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu pada tahun 2016, BPPT Kota Malang menjadi yang terbaik nomor tiga di seluruh kota dan Kabupaten di Indonesia”.
(Wawancara pada 19 September 2017 pukul 12.30 WIB).

Prestasi yang diraih oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Malang dalam pelayanan Perizinan tentu tidak menghindari

dari permasalahan-permasalahan yang ada, antara lain mengenai kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/publik Kota Malang. Seperti

misalnya pengaduan salah satu masyarakat kota Malang dalam website Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yakni pengaduan masalah

lambatnya proses penerbitan izin yang diutarakan oleh Dendi Nuraziz

menjelaskan bahwa :

Pelayanan yang diberikan terkait dengan pemrosesan penerbitan izin masih belum memuaskan, memakan waktu yang lama. Izin saya masih belum terbit sampai sekarang.

Sumber: (<http://dpmpptsp.malangkota.go.id>)

Melihat kapasitas penerapan pola penyelenggaraan yang modern dan

pengaduan permasalahan yang sudah dilaksanakan dan yang sudah diterima oleh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Malang,

menunjukkan adanya peningkatan inovasi kualitas pelayanan publik, khususnya

pelayanan perizinan yang efektif dan efisien dan dapat memberikan kepuasan

yang maksimal pada masyarakat/publik selaku penerima pelayanan, walaupun

masih terdapat masalah empiris dalam pelaksanaannya.



BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan disajikan beberapa penjelasan terkait latar belakang penulisan karya ilmiah ini, rumusan masalah atas latar belakang yang telah dibuat, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab kajian pustaka disajikan teori-teori yang dikadikan sebagai landasan bagi penulisan karya ilmiah ini tentunya berkaitan dengan pelaksanaan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah daerah.

Teori yang digunakan diantaranya administrasi publik, pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, pelayanan perizinan terpadu satu pintu, dan lainnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini disajikan terkait metode penelitian baik itu jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data dan keabsahan data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menampilkan, menguraikan dan menjelaskan hasil yang diperoleh selama penelitian. Kemudian menyajikan pembahasan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Istilah administrasi menurut Sjamsuddin (2006:1) berasal dari bahasa inggris “*Administratio*”, berasal dari bahasa latin yaitu “*Ad + ministrare*” dan “*Administratio*”. *Ad + Ministrare* berarti melayani, membantu dan memenuhi atau mempunyai arti memberikan pelayanan. Administrasi dalam terjemahan bahasa latin adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas kewajiban dan tanggung jawab, sedangkan *Administration* berarti pemberian bantuan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan. Dimana kata *to administer*, yang diartikan *to manage* (mengelola). Secara etismologis, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda, hingga terciptanya tujuan yang terhimpun dalam organisasi.

2. Kegiatan Administrasi Publik

Adminstrasi mempunyai kegiatan dimana kegiatan tersebut bertujuan untuk melayani dan menyelesaikan permasalahan publik seperti yang diungkapkan oleh Keban (2004:5), sebagai berikut:

“apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah berkenaan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan diberbagai kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketinggalan lewat program-program pembangunan. Kegiatan administrasi publik sebagai pemberi pelayanan yang dimaksud terkait dengan memberikan kehidupan



yang nyaman bagi warga negaranya demi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat serta generasi kedepannya”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi publik adalah kegiatan tentang penyelenggaraan pemerintah yang tidak hanya melakukan satu tugas saja untuk masyarakatnya, tetapi juga dapat diartikan bahwa kegiatan administrasi dalam pemerintahan adalah kegiatan yang kompleks yang bertujuan untuk melayani masyarakat, memberikan kenyamanan dan mengutamakan kepentingan masyarakat melalui kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah secara adil dan merata.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Menurut sianipar (1998:4), pelayanan adalah cara melayani membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang.

Sedangkan arti pelayanan menurut Boediono (2003:60), adalah bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam pendapat Gie (1993:105)

mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan megabdikan diri kepada masyarakat. Sinambela (2010:3) mengatakan bahwa pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan cara atau usaha memberikan



bantuan atau sesuatu kepada seseorang atau orang lain dalam bentuk barang atau jasa dengan sebaik-baiknya agar orang tersebut dapat mengatasi masalah yang dihadapi dan biasanya masih terkait dengan bidang kehidupan sosial.

2. Pengertian Publik

Publik merupakan istilah yang berasal dari Bahasa Inggris *public* yang mempunyai arti umum, masyarakat, atau negara. Istilah tersebut sudah tidak asing bagi kita. Hampir di berbagai media kita melihat dan mendengar kata publik. Kata publik sebenarnya identik dengan khalayak atau masyarakat. Menurut Kriyanto (2012:15), mendefinisikan publik sebagai sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik

3. Pengertian Pelayanan Publik

Definisi tentang pelayanan publik diperlukan agar dapat dicapai pemahaman yang utuh tentang kualitas pelayanan perijinan terpadu. Definisi pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa 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.

Dalam proses pelayanan publik terdapat empat unsur penting Bharata (2004:11) 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 (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau yang menerima bergagai 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 atau jasa yang mereka nikmati.

4. Asas – Asas pelayanan

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi/organisasi baik milik pemerintah, swasta maupun bentuk organisasi lain, guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan akan dapat berjalan dengan maksimal apabila di dalamnya terdapat suatu asas-asas yang ada di dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas dapat tercermin dari asas-asas pelayanan



menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 sebagaimana dikutip oleh Hardiansyah (2011:24) yakni berikut ini:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan 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. **Kesimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan Penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing publik.

5. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan sesuai tata cara yang sebaik mungkin sesuai dengan norma-norma soaial yang berlaku baik formal maupun informal. Hal ini penting menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunaanya. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi yang berarti bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan hal tersebut, prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan. Dilihat dari aspek internal organisasi menurut Irfan Islamy



(2001:54) ada beberapa jenis prinsip-prinsip pokok dalam memberikan pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Prinsip aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh para pengguna jasa layanan.
- b. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan/ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip teknisitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan, kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.
- d. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- e. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Begitu pentingnya peningkatan pelayanan publik ini pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara juga mengeluarkan suatu kebijakan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan



pelayanan kepada masyarakat berdasarkan kepada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan; kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghadapi terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk; produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
7. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah dan lain sebagainya.



6. Manajemen Pelayanan Publik

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan Moenir (1995:164).

Manajemen pelayanan publik didefinisikan sebagai manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani Moenir (1995:204).

Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran tersebut sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum menurut Moenir antara lain :

a. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan, keramahtamahan



b. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk:

- 1) Barang : yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.
- 2) Jasa : produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, rupa, kenyamanan).
- 3) Surat-surat berharga: kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

7. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dikabulkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. "Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan" (Dwiyanto, 2012:123). langkah pertama yang perlu dicermati dalam menilai kualitas pelayanan adalah menemukan standar pelayanan.



Yang dimaksudkan dengan standar pelayanan adalah ukuran standar kualitas yang dipakai sebagai patokan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi :

- a. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian: waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan: biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

C. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Kualitas juga diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas



sumber daya manusia, kualitas cara kerja, serta barang atau jasa yang dihasilkan. Definisi kualitas menurut Garvin (dalam M.N Nasution, 2002:16), yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berubungan dengan produk, manusia, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan ketrampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2005:2) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

1. Kesesuaian dengan kecocokan atau tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Sementara itu Kotler (2005:57) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui pengertian dan teori tersebut dapat diketahui bahwa suatu barang atau



jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Yang berarti mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Dari pengertian-pengertian tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi, lembaga perusahaan atau organisasi guna memenuhi harapan konsumen.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik.

Terkait pelayanan publik menurut Pasalog (2010:132) sebagai berikut: Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dinggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu pelayanan yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit dicapai.

Menurut Subarso (2006:142) kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tingkat



kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya, birokrasi dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya harus didasarkan pada akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Demikian pula halnya dengan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keterbukaan yang mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah



diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak. Efisiensi berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, penegahan atas pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait, ketetapan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, responsif yang lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani maupun adaptif, cepat menyesuaikan apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Menurut Ziethaml, Parasuraman dan Berry (dalam Fandy Tjiptono, 2001:70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. Kenampakan fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap



- d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keraguan
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan

3. Faktor-faktor yang Berkaitan dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan sesuai dengan harapan dan keinginan apabila didukung oleh beberapa faktor. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Moenir (2006:88-119), pelayanan umum akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan ketrampilan serta faktor saran pelayanan. Faktor-faktor tersebut meliputi:

a. Faktor kesadaran

Kesadaran adalah “suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

Oleh karena aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka



dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratah dan teratur. Aturan yang ada dalam suatu organisasi mempunyai peranan yang penting dalam membentuk aparat pemerintah yang disiplin tinggi sehingga apapun pekerjaan yang dipikulnya dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Karena aturan tersebut mengatur segala sesuatu yang ada dalam organisasi kerja yang bersangkutan, maka setiap aparat harus tunduk dan taat pada aturan yang ada dan akhirnya diharapkan akan berdampak positif pada pemberian pelayanan yang baik

c. Faktor Organisasi

Menurut Moenir yang dimaksud dengan organisasi pelayanan adalah “mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan”. Selanjutnya dikatakan bahwa sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik

d. Faktor pendapatan

Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu



tertentu. Pendapat yang diperoleh aparat agar dapat berpengaruh terhadap ketenangan dan kesungguhan seseorang dalam menjalankan tugasnya, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik

e. Faktor Keamanan dan Ketrampilan

Menurut Moenir kemampuan berasal dari kata mampu, yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas atau pekerjaan berarti sehingga menghasilkan barang atau jasa yang diharapkan.

Sementara itu menurut Robert R. Katz dalam Moenir (2006:116) menjelaskan bahwa dibidang manajemen terdapat tiga jenis kemampuan dasar yang dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugas sebaik-baiknya. Tiga jenis kemampuan itu adalah:

- a) Kemampuan teknik (*technical skill*), yaitu kemampuan dalam menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur maupun kemahiran dalam bidang pekerjaan tertentu
- b) Kemampuan bersifat manusiawi (*human skill*). Yaitu kemampuan dalam hal pemberian motivasi atau pengertian-pengertian kepada orang, baik kepada individu maupun kelompok.
- c) Kemampuan membuat konsep (*conceptual skill*). Yaitu kemampuan mental dalam mengkoordinasi dan menyatukan seluruh kepentingan dan kegiatan organisasi



f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini menurut Moenir (2006:119) adalah “segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu

4. Metode SWOT Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat akan jasa yang diberikan oleh suatu institusi baik milik pemerintah maupun milik swasta adalah salah satu hal yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur bahwa organisasi maupun institusi yang bersangkutan telah memberikan suatu pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas maupun pelayanan yang prima berorientasi dan bergantung pada kepuasan pelanggan. Untuk dapat melihat seberapa jauh tingkat keberhasilan suatu institusi memberikan pelayanan yang berkualitas, dapat dilihat dari salah satu metode yaitu SWOT.

“SWOT (*Strength – Weakness – Opportunitues – Threats*) merupakan keseluruhan evaluasi tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang ada di dalam suatu organisasi. Analisis SWOT merupakan salah satu cara untuk mengamati lingkungan organisasi baik secara internal dan eksternal.” (Kotler, 2009:51). SWOT menggambarkan suatu kondisi dan mengevaluasi suatu masalah baik yang terjadi secara eksternal maupun internal. Masing-masing poin dari SWOT menurut Kotler (2009:63) dijelaskan sebagai berikut:



1. Kekuatan (*Strengths*)

Merupakan kekuatan yang ada di dalam suatu organisasi, pengalaman dan pandangan mendalam yang ada dalam suatu organisasi, serta penggunaan model yang efisien dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pada pelanggan.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Merupakan kelemahan yang dimiliki oleh organisasi, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Peluang (*Opportunities*)

Merupakan partisipasi yang ada di dalam organisasi maupun masyarakat serta kemampuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

4. Ancaman (*Threats*)

Merupakan ancaman yang ada untuk persaingan dalam organisasi yang sedang berlangsung

Keempat poin yang ada dalam analisis SWOT dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan, dilihat dari kekuatan kelemahan, peluang serta ancaman yang diberikan oleh penyedia pelayanan.

D. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

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 Terpadu Satu Pintu mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk membentuk unit pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di daerah diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang terbuka, efisien, ketepatan waktu dan merata dalam pelayanan.

Adapun tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Dengan tujuan



tersebut, sasaran pedoman yang ingin dicapai dalam 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, yang terwujud dalam masyarakat dapat memilih dan menyerukan suara untuk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal.

Menurut Yasin (2007:16) karakteristik yang dimiliki oleh pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu adalah:

1. Berbagai macam jenis perizinan/non perizinan bisa diurus dalam suatu lokasi/tempat/gedung
2. Tersedia *customer service*
3. Masyarakat hanya berhubungan dengan *customer service* (satu pintu) untuk mengurus semua jenis perizinan/non perizinan
4. Pembayaran seluruh jenis perizinan/non perizinan biasanya terpusat di kasir/bank
5. Pelayanan satu pintu memiliki tugas koordinasi dan administrasi
6. Proses teknis dilakukan oleh instansi/unit teknis dengan mengikutsertakan petugas pelayanan satu pintu
7. Surat perizinan/non perizinan ditandatangani oleh Bupati atau Sekda atau instansi/unit teknis

Menurut Basah dalam Sutedi (2011:170), izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh



ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Sutedi (2011:168) menjelaskan bahwa izin adalah suatu persetujuan dari pengusaha 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/pembebasan dari suatu larangan. Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh suatu organisasi perusahaan atau seorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. Pelayanan perizinan juga sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan tersebut misalnya berupa upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas.



BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Mardalis (2014:24) metode diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukakan dalam proses penelitian. Sedangkan yang dimaksud penelitian adalah upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip yang dilakukan dengan sabar, hati-hati dan sistematis guna mewujudkan kebenaran.

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif (*deskriptif research*) adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin. Menurut Hasan (2002:22) metode deskriptif bukan hanya menjabarkan (analitis) tetapi juga memadukan, bukan saja melakukan klasifikasi tetapi juga organisasi

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, menurut Kontour (2004:16) penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya adalah data kualitatif, umumnya dalam bentuk narasi atau gambar-gambar. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Penelitian dengan

pendekatan kualitatif juga lebih menekankan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentatif.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting dalam penelitian yang bersifat kualitatif.

Fokus penelitian adalah hal yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan peneliti dalam menentukan data mana yang diperlukan untuk diteliti. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan maka fokus yang ditetapkan adalah:

- 1. Pelaksanaan pelayanan perizinan pada DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu yang terdiri dari :
 - a. Tujuan pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang
 - b. Proses pelayanan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - c. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 2. Kualitas pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - a. Kualitas pelayanan perizinan terpadu berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - 1) Transparansi
 - 2) Akuntabilitas
 - 3) Kondisional





4) Partisipatif

5) Kesamaan Hak

6) Keseimbangan dan Kewajiban

b. Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk

meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu

c. Metode SWOT untuk meningkatkan kepuasan masyarakat

3. Faktor pendukung dan penghambat maksimalnya pelaksanaan pelayanan

perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Malang.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Dalam

penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Pemerintah Kota Malang, Provinsi

Jawa Timur. Adapun situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti

memperoleh data dan atau informasi yang diperlukan sesuai dengan permasalahan

yang telah dikemukakan. Dalam penelitian ini yang menjadi situs dalam

penelitian ini yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Malang yang terletak dalam kompleks Perkantoran Terpadu gedung A lantai

2, di Jalan Mayjen Sungkono, Kelurahan Tlogowaru, Kecamatan Kedungkandang,

Kota Malang.

Lokasi dan situs penelitian yang diambil pada Kota Malang karena Kota

Malang mempunyai banyak potensi daerah yang berpeluang dalam bidang

perindustrian dan dengan mempertimbangkan bahwa investasi di Kota Malang



semakin meningkat dari tahun ke tahun yang mengakibatkan banyak masyarakat yang membutuhkan akses pelayanan perizinan.

D. Sumber Data

Menurut Indriantoro dan Supomo (2009:146) bahwa: “Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data”. Dalam penelitian kualitatif terdapat dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Kolaborasi dari kedua data tersebut sangat diperlukan baik untuk kelengkapan dan ketepatan informasi yang relevan terhadap data yang akan diperoleh tentang variabel-variabel penelitian. Semua data yang diperoleh nantinya akan dikumpulkan, kemudian akan dibuat suatu kesimpulan yang merupakan sebuah hasil akhir dari dari penelitian. Adapun penjelasan data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan yang diwawancarai atau dengan pengamatan secara langsung yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data-data atau informasi-informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan melalui wawancara dengan pihak terkait, yaitu:

- a. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- b. Masyarakat (publik) sebagai pengguna dan penerima jasa layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pindu



2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data, sumber data sekunder dapat diperoleh melalui media perantara yang kemudian dicatat dan digunakan sebagai sumber data. Yang menjadi sumber data sekunder dari penelitian ini adalah:

1) Dokumen

Dokumen yang digunakan adalah data yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian yang didapatkan dari pengumpulan data dengan cara pencatatan data-data yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Dokumen tersebut dapat berupa arsip, buku, referensi, dan catatan mengenai kegiatan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Dokumen yang digunakan diantaranya adalah buku Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, buku profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, buku pedoman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pedoman pelaksanaan pelayanan satu pintu.

2) Peristiwa

Peristiwa yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kegiatan-kegiatan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Sumber informasi ini dapat dilakukan dengan



cara melakukan observasi yaitu melihat langsung kegiatan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Peristiwa ini dapat dilihat dari adanya antrian ketika pemohon (masyarakat/publik) mengajukan pengurusan izin, tinjau lapangan, rapat rekomendasi izin, dan proses waktu pengurusan perizinan ketika masyarakat mengajukan surat-surat sebagai persyaratan pengurusan perizinan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperoleh peneliti pada saat pelaksanaan penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi/Pengamatan

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mengamati atau mencatat suatu peristiwa dengan menyaksikan langsung dan biasanya peneliti dapat menjadi partisipan atau *observer* dalam menyaksikan atau mengamati suatu objek peristiwa yang sedang diteliti (Ruslan, 2006:221). Metode observasi pada penelitian ini dapat dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung di lokasi penelitian yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dan pencatatan mengenai informasi-informasi yang terkait dengan kegiatan operasional yang ada pada dinas tersebut.



2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi dengan cara melakukan komunikasi tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan fokus penelitian. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Malang, Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Malang, dan masyarakat Kota Malang sebagai informan kunci.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui catatan-catatan ataupun dokumen-dokumen instansi yang sesuai dan relevan dengan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat dikatakan bahwa teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui pencatatan, meringkas maupun menganalisis dan memanfaatkan data yang ada di instansi yang berhubungan dengan obyek yang diteliti seperti dokumen-dokumen, buku-buku, arsip-arsip penting atau dapat juga berupa gambar.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data. Instrumen penelitian juga merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian, karena instrumen penelitian merupakan alat yang dapat digunakan peneliti sebagai pengumpulan data yang relevan dan akurat. Jenis instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:



1. Peneliti Sendiri

Pada penelitian ini penulis berperan sebagai instrumen utama dalam menjangkau data dan informasi yang diperlukan. Peneliti sebagai instrumen dapat berhubungan langsung dengan responden dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk interaksi. Namun, untuk melakukan itu penulis menggunakan pedoman wawancara serta catatan lapangan.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang upaya badan pelayanan perizinan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat berupa daftar pertanyaan yang akan ditunjukkan ke informan untuk memperoleh data yang sesuai dengan apa yang menjadi fokus penelitian.

3. Buku Catatan Lapangan (*field note*)

Catatan yang dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan wawancara atau melihat fenomena tertentu dalam lapangan.

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan kegiatan analisis data. Analisis data penelitian kualitatif sangat tergantung pada peneliti sendiri. Analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh



diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan analisis kualitatif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model interaktif dari Miles, Hubberman dan saldana (2014:33) yang meliputi:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi

b. Kondensasi Data

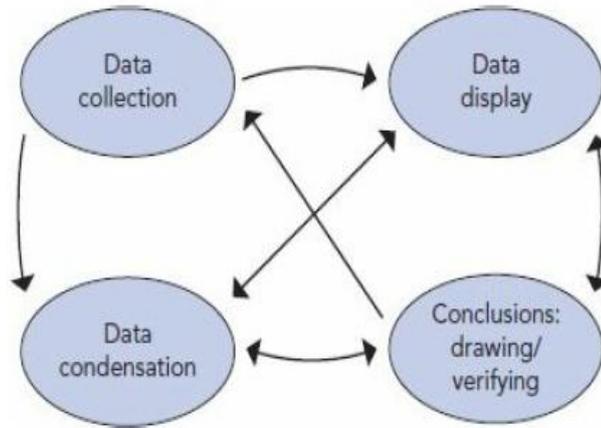
Kondensasi Data merupakan proses menyederhanakan, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

c. Penyajian data

Selanjutnya adalah penyajian data dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengorganisaikan data dan menyusun suatu pola agar semakin mudah dipahami.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses untuk menjawab rumusan masalah, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang menjadi data-data yang mantap.



Gambar 1. Model Analisis Data Interaktif
Sumber: Miles, Hubberman dan Saldana (2014)

H. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif akan dikatakan absah bila mengandung nilai-nilai terpercaya. Teknik pemeriksaan diperlukan untuk menetapkan keabsahan datanya.

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Menurut Moleong (2012:330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan berbagai metode dan cara menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih dari lengkap dan sesuai dengan yang diharapkan.

Denzin (dalam Moleong, 2012:330), membedakan triangulasi menjadi empat macam yaitu dengan memanfaatkan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini dari keempat macam triangulasi tersebut peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan



penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan tersebut maka ditempuh langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Kota Malang secara geografis terletak pada posisi $112,06^{\circ}$ - $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ - $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan sehingga membentuk wilayah dengan luas sebesar 11.006 ha atau 110,06 km². Meskipun hanya memiliki wilayah yang relatif kecil, namun Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Kota Malang berada di tengah-tengah wilayah administrasi Kabupaten Malang dengan wilayah batas administrasi sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara: Berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso Kabupaten Malang
- b. Sebelah Timur: Berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
- c. Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
- d. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang



Dalam ketentuan tentang pembagian wilayah, Kota Malang secara administratif terbagi menjadi 5 (lima) kecamatan dengan jumlah kelurahan sebanyak 57 (lima puluh tujuh) kelurahan. Dari 57 kelurahan tersebut, terbagi lagi menjadi 544 Rukun Warga (RW) dan 4.071 Rukun Tetangga (RT).

Dilihat dari aspek topografis, Kota Malang terletak pada lokasi yang cukup tinggi yaitu 440 – 667 meter di atas permukaan air laut.

Salah satu lokasi yang paling tinggi adalah Pegunungan Buring yang terletak di sebelah Timur Kota Malang. Dengan letak lokasi yang tinggi dan berada diantara wilayah pegunungan, menjadikan Kota Malang sebagai kota yang berpotensi dalam sektor pariwisata. Dari atas pegunungan ini terlihat jelas pemandangan yang indah antara lain dari arah Barat terlihat barisan Gunung Kawi dan Panderman, sebelah Utara adalah Gunung Arjuno, sebelah Timur adalah Gunung Semeru dan jika melihat kebawah terlihat hamparan Kota Malang.

Kondisi iklim (aspek klimatologi), Kota Malang relatif nyaman. Rata-rata suhu udara berkisar antara $22,2^{\circ}\text{C}$ sampai $24,5^{\circ}\text{C}$. Sedangkan suhu maksimum mencapai $32,3^{\circ}\text{C}$ dan suhu minimum $17,8^{\circ}\text{C}$. Rata-rata kelembaban udara berkisar 74% – 82%, dengan kelembaban maksimum 97% dan minimum mencapai 37%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso, curah hujan yang



relatif tinggi terjadi pada bulan Januari, Pebruari, Maret, April dan Desember. Sedangkan pada bulan Juni, Agustus dan November curah hujan relatif rendah.

Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain :

- a. Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri
- b. Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian
- c. Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur
- d. Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas menjadi daerah pendidikan

Untuk mencapai tujuan dan sasaran pembangunan daerah, Kota Malang memiliki visi : Menjadikan Kota Malang sebagai kota bermartabat, selain visi tersebut di atas, hal lain yang tak kalah pentingnya adalah ditentukannya Peduli Wong Cilik sebagai SEMANGAT dari pembangunan Kota Malang. Sebagai semangat, kepedulian terhadap wong cilik menjadi jiwa dari pencapaian visi. Hal ini berarti bahwa seluruh aktivitas dan program pembangunan di Kota Malang harus benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Dan seluruh hasil pembangunan di Kota Malang harus dapat dinikmati oleh wong cilik yang notabene adalah rakyat kecil yang mayoritas jumlahnya di Kota Malang. Istilah MARTABAT adalah istilah yang



menunjuk pada harga diri kemanusiaan, yang memiliki arti kemuliaan.

Sehingga, dengan visi 'Menjadikan Kota Malang sebagai Kota BERMARTABAT' diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi Kota Malang dan seluruh masyarakatnya. Hal ini adalah penerjemahan langsung dari konsep Islam mengenai *baladatum thoyyibatun wa robbun ghofur* (negeri yang makmur yang diridhoi oleh Allah SWT).

Untuk dapat disebut sebagai Kota BERMARTABAT, maka akan diwujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik dan berbudaya, serta memiliki nilai religiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dengan Pemerintah Kota Malang yang bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat. Sehingga, Kota Malang secara umum akan memiliki keunggulan-keunggulan dan berdaya saing tinggi untuk dapat menempatkan diri sebagai kota yang terkemuka dengan berbagai prestasi di berbagai bidang.

Serta mempunyai Misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan penempatan pelayanan pendidikan dan kesehatan
2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing daerah



3. Meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan gender, serta kerukunan sosial

4. Meningkatnya pembangunan infrastruktur dan daya dukung kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan

5. Mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik, yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

a. Sejarah singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keberhasilan otonomi daerah yang basis implementasinya berada pada level pemerintah kabupaten/kota, akan sangat bergantung pada penerapan kebijakan-kebijakan susulan dari pada masing-masing pemerintah kabupaten/kota yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya. Pelaksanaan otonomi daerah mengedepankan pentingnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat, oleh sebab itu maka pelayanan perizinan di daerah perlu ditingkatkan kualitasnya.

Berkaitan dengan hal tersebut dan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah, terdapat lima misi kota



Malang tahun 2013-2018, dalam Misi kelima yakni Meningkatkan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat merupakan salah satu tujuan pokoknya adalah meningkatkan pelayanan dasar masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud, Pemerintah Kota Malang membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sebagai salah satu lembaga perangkat daerah yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan ditindak lanjuti dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 37 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. DPMPTSP merupakan Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan PTSP. DPMPTSP dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Pola penyelenggaraan pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP adalah terpadu satu pintu, pola penyelenggaraan terpadu satu pintu ini merupakan turunan dari pola penyelenggaraan satu pintu yang pengurusan izinnya masih belum terpadu, dengan penerapan pola perizinan terpadu ini diharapkan dapat mempersatu padukan prosedur izin yang sebelumnya terdapat ketidak efektifan menjadi lebih singkat dan jelas. Terpadu yang



diharapkan oleh DPMPTSP adalah semua prosedur izin yang diajukan sudah bisa diurus langsung pada DPMPTSP, dengan tidak melepas rekomendasi dari instansi terkait dan berada hanya pada satu tempat kerja mulai dari proses pengajuan izin, pembayaran, hingga pengambilan berkas izin jadi.

b. Visi dan Misi Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Dalam pelaksanaannya dalam pemberian pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki Visi: "Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Cepat dan Akuntabel". Adapun maksud dari Visi tersebut adalah :

1. Pelayanan Perizinan artinya Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Malang berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Walikota Malang, mulai dari Penerimaan, Permohonan, Pemrosesan, Penandatanganan Keputusan Perizinan.
2. Pelayanan Perizinan yang Cepat artinya cepat dalam menyelesaikan Izin sesuai standar Operasional Prosedur dan cepat memperoleh informasi pelayanan.
3. Akuntabel artinya dalam produk perizinan yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan dan aman.



Sedangkan Misi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Malang adalah sebagai berikut “Meningkatkan Mutu

Pelayanan Perizinan yang adil, terukur, berkualitas dan Akuntabel”, yang

bertujuan agar kualitas pelayanan perizinan meningkat dan memiliki arah

kebijakan sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan

2. Mengoptimalkan sarana dan prasarana sebagai penunjang proses perizinan

3. Mengoptimalkan pelayanan perizinan yang berbasis Tehnologi Informasi (IT)

4. Penanganan pengaduan dan menjaga kualitas pelayanan perizinan dengan SKPD terkait.

5. Meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi / penyuluhan di 5 (lima) kecamatan.

6. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

c. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang berpedoman pada Peraturan

Walikota Malang Nomor 37 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan

organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Kedudukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Malang merupakan perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dipimpin oleh kepala dinas dan dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekertaris Daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, DPMPTSP menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Penanaman Modal dan PTSP
2. Penyelenggaraan PTSP di bidang pelayanan Perizinan dan pelayanan Nonperizinan
3. Pembinaan, koordinasi, dan pengendalian proses pelayanan Perizinan dan pelayanan Nonperizinan;
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan Perizinan dan pelayanan Nonperizinan;
5. Pelaksanaan koordinasi kebijakan daerah di bidang Penanaman Modal, Perizinan dan Nonperizinan;
6. Pemberian insentif daerah dan/atau kemudahan Penanaman Modal di Daerah;
7. Pembuatan peta Penanaman Modal di Daerah;



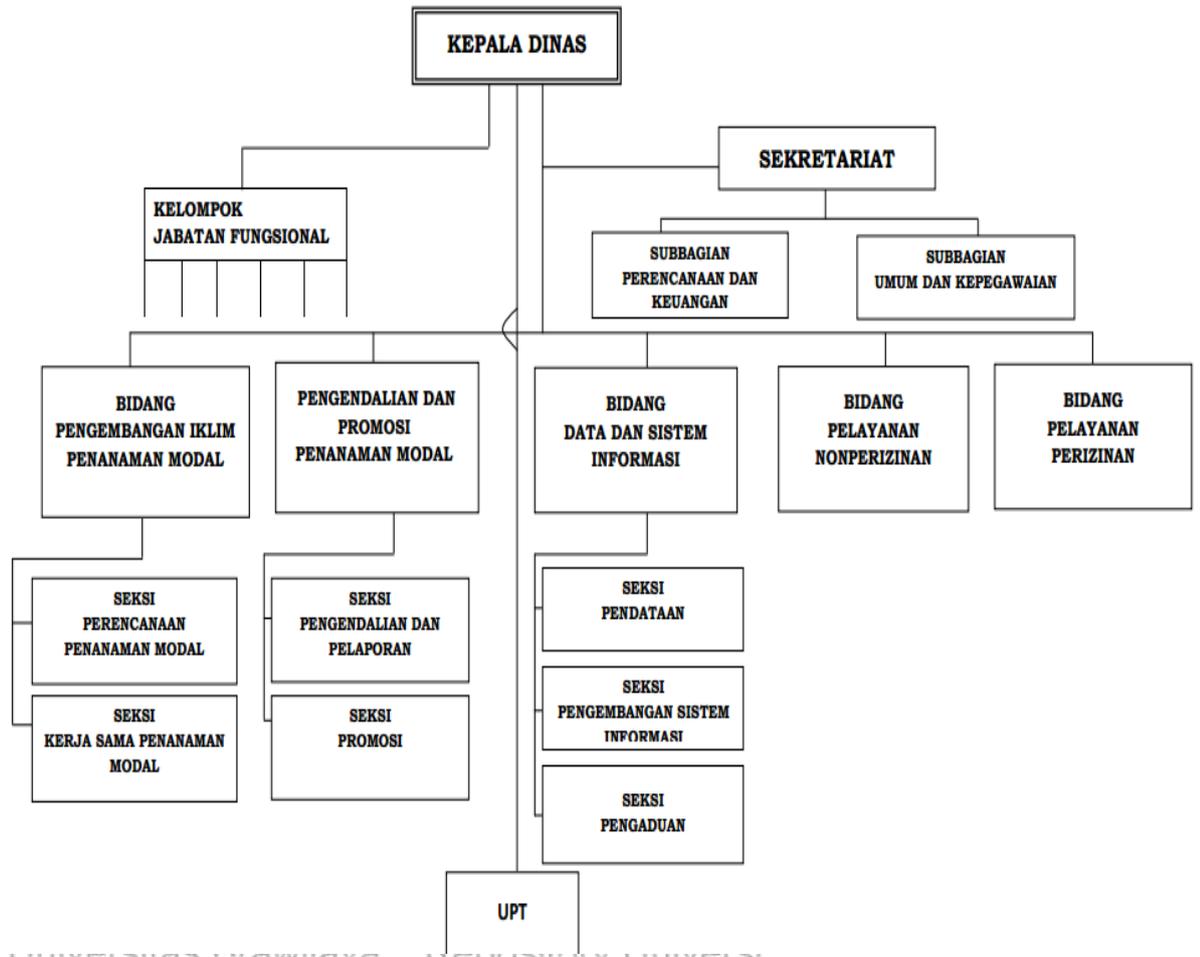


8. Penyelenggaraan promosi Penanaman Modal di Daerah yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan kewenangan Pemerintah yang diberikan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan hak substitusi;
9. Pelaksanaan PTSP Penanaman Modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan kewenangan Pemerintah yang diberikan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan hak substitusi;
10. Pengendalian pelaksanaan Penanaman Modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan kewenangan Pemerintah yang diberikan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan hak substitusi;
11. Pengembangan peluang dan potensi PMA di Daerah dengan memberdayakan badan usaha;
12. Pembantuan penyelesaian berbagai hambatan dan konsultasi permasalahan yang dihadapi Penanaman Modal dalam menjalankan kegiatan PMA di Daerah;
13. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi, pelaporan dan pengembangan sistem informasi;
14. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan Perizinan terpadu bidang Penanaman Modal dan PTSP;
15. Pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran bidang Penanaman Modal dan PTSP;
16. Pelaksanaan pengadaan Barang Milik Daerah yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;



17. Pelaksanaan pemeliharaan Barang Milik Daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
18. Pelaksanaan pendataan potensi Retribusi Daerah;
19. Pelaksanaan pemungutan Retribusi Daerah;
20. Pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan Pajak Daerah;
21. Monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang Penanaman Modal dan PTSP;
22. Pengelolaan Barang Milik Daerah yang berada dalam penguasaannya;
23. Pengelolaan administrasi umum; dan
24. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional.

d. Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU Kota Malang



Gambar 2 : Struktur Organisasi DPMPPTSP Kota Malang

Sumber : Dokumentasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU Kota Malang, 2016

Struktur organisasi yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU memiliki penjabaran fungsi dan tugas sesuai dengan bidang kerja yang ditetapkan, penjabaran tugas dan fungsi dari masing-masing bagian meliputi :



1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan kegiatan bidang perizinan baik alur proses dan mekanisme pelayanan perizinan serta penanaman modal. Dalam melaksanakan tugasnya kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

- 1) Perencanaan program pelayanan perizinan dan penanaman modal serta kesekretariatan,
- 2) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas satuan kerja
- 3) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas satuan kerja
- 4) Pembinaan pelaksanaan tugas bawahan
- 5) Pelaporan pelaksanaan tugas kepada Walikota
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya

2. Sekertariat

Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Sekretariat mempunyai tugas mengelola administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan. Sekertariat terdiri dari:

- a) Subbagian Perencanaan dan Keuangan



Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan perencanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan serta penyiapan bahan administrasi keuangan dan pelaporan pertanggungjawaban keuangan.

b) Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan administrasi umum meliputi ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kerjasama, hubungan masyarakat, rumah tangga, perlengkapan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan serta pengelolaan administrasi kepegawaian DPMPTSP.

3. Bidang Pelayanan Non Perizinan

Bidang Pelayanan Nonperizinan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Nonperizinan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan program dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan Nonperizinan.

4. Bidang Pelayanan Perizinan

Bidang Pelayanan Perizinan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Perizinan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan program dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan Perizinan.



5. Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal

Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang pengembangan iklim Penanaman Modal. Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal terdiri dari :

a) Seksi Perencanaan Penanaman Modal

Seksi Perencanaan Penanaman Modal mempunyai tugas penyiapan bahan dalam rangka pelaksanaan pengelolaan program dan kegiatan perencanaan Penanaman Modal. Seksi ini dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

b) Seksi Kerjasama Penanaman Modal

Seksi Kerjasama Penanaman Modal mempunyai tugas penyiapan bahan dalam rangka pelaksanaan pengelolaan program dan kegiatan kerjasama penanaman modal. Seksi ini dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

6. Bidang Pengendalian dan Promosi Penanaman Modal

Bidang Pengendalian dan Promosi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengendalian



dan Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang pengendalian dan promosi Penanaman Modal. Bidang Pengendalian dan Promosi Penanaman Modal terdiri dari :

a) Seksi Pengendalian dan Pelaporan

Seksi Pengendalian dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan dalam rangka pengelolaan program dan kegiatan pengendalian dan pelaporan. Seksi ini dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

b) Seksi Promosi Luar Negeri

Seksi Promosi Luar Negeri mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan dalam rangka pengelolaan program dan kegiatan promosi luar negeri. Seksi ini dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

7. Bidang Data dan Sistem Informasi

Bidang Data dan Sistem Informasi dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Data dan Sistem Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang data dan sistem informasi. Bidang Data dan Sistem Informasi terdiri dari:



a) Seksi Pendataan

Seksi Pendataan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pengelolaan data. Seksi ini dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

b) Seksi Pengembangan Sistem Informasi

Seksi Pengembangan Sistem Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pengembangan sistem informasi. Seksi ini dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

c) Seksi Pengaduan

Seksi Pengaduan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka penyelenggaraan layanan pengaduan. Seksi ini dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

8. Tim Teknis

Tim Teknis terdiri dari Pejabat Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya. Tim Teknis bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang yang bersesuaian. Tim Teknis mempunyai tugas membantu Kepala Dinas untuk memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolakny suatu permohonan Perizinan dan/atau



Nonperizinan kepada Kepala Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan pelayanan Perizinan terpadu dan kepada Kepala Dinas yang bersangkutan.

9. Tim Pengawasan Terpadu

Tim Pengawasan Terpadu terdiri dari Pejabat Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya. Tim Pengawasan Terpadu bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang yang bersesuaian. Tim Pengawasan Terpadu bertugas melakukan pengawasan terhadap Perizinan dan/atau Nonperizinan yang telah diterbitkan untuk menilai kesesuaian antara pelaksanaan dengan Perizinan dan/atau Nonperizinan secara berkala. Hasil pengawasan tersebut merupakan rekomendasi bagi Kepala DPMPTSP untuk menentukan pencabutan Perizinan dan/atau Nonperizinan.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

a. Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Pelayanan merupakan suatu hal dasar yang sangat penting dalam suatu organisasi baik milik pemerintah ataupun swasta. Seperti pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Suatu instansi pemerintah sudah dikatakan baik apabila di dalam pelaksanaannya terdapat kecepatan dan ketepatan dalam memberikan



pelayanan, kejelasan prosedur dalam pemberian pelayanan, serta memudahkan masyarakat penerima pelayanan.

Pemberian pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang menggunakan sistem terpadu satu pintu, memiliki beberapa tujuan sebagaimana dikemukakan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Pelayanan perizinan terpadu yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang mempunyai tujuan yaitu, terwujudnya pelayanan perizinan yang mudah, cepat dan efektif, kejelasan prosedur pelayanan, serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya perizinan. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 13.00).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada DPMTSP memiliki beberapa tujuan. Adapun tujuan dari pelayanan perizinan terpadu di DPMPTSP Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya pelayanan yang mudah, cepat dan efektif

Pelayanan perizinan terpadu di DPMPTSP dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat yang akan melakukan pelayanan perizinan. Dengan sistem terpadu satu pintu masyarakat selaku pengguna pelayanan tidak perlu pergi ke tempat yang berbeda untuk melakukan pendaftaran, pengaduan, sampai tindakan pembayaran yang berkaitan dengan pelayanan perizinan di DPMPSP. Semua kegiatan tersebut telah tersedia dalam satu tempat atau loket pembayaran. Adanya sistem satu pintu pada pelayanan perizinan hal tersebut tentu saja mempersingkat waktu yang digunakan oleh pengguna layanan perizinan dalam



memperoleh pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang sehingga lebih efektif hal tersebut senada dengan pernyataan dari Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Sistem terpadu satu pintu sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan perizinan mulai dari pendaftaran sampai dengan pembayaran, tidak perlu bolak balik dari satu dinas ke dinas yang lain. Semua tahapan pelayanan dilaksanakan pada satu tempat tentu akan semakin mempersingkat waktu dan pelayanan yang diberikanpun lebih efektif. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September 2017 pukul 13.15 WIB)

Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh Ibu Anna selaku staff pada Subbagian Umum dan Kepegawaian yang menyatakan: “adanya sistem terpadu satu pintu pelayan menjadi lebih cepat, masyarakat tidak perlu bolak balik dari satu kantor ke kantor yang lain. Tidak perlu ribet dan lebih hemat waktu. (Wawancara dengan Ibu Anna bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September 2017 pukul 14.00)”.

2. Kejelasan prosedur pelayanan

Sistem pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang diharapkan mampu memberikan jawaban pada masyarakat khususnya yang memerlukan pelayanan perizinan, untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit. Kejelasan dalam prosedur pemberian pelayanan perizinan pada DPMPTSP merupakan salah satu tujuan dari adanya sistem pelayanan terpadu satu pintu. Kejelasan mengenai prosedur pelayanan diwujudkan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai serta sumberdaya yang dapat memberikan bantuan mengenai pemberian

pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang, Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah adanya papan penunjuk serta petugas di bagian informasi yang siap memberikan bantuan bagi masyarakat pengguna pelayanan perizinan.

3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang mempunyai berbagai tujuan guna terpenuhinya keinginan masyarakat mendapatkan pelayanan perizinan sesuai yang diinginkan. Dari berbagai tujuan diselenggarakannya pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kota Malang, tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dalam DPMPTSP Kota Malang. Kualitas pelayanan yang ada pada suatu instansi dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diperoleh. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Dari semua tujuan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu, pada akhirnya peningkatan kualitas pelayanan adalah tujuan utama dari diselenggarakannya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini. Hal tersebut nantinya akan dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan dari kita. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 13.15 WIB)

b. Proses pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang memiliki dasar kebijakan perda yang digunakan yaitu





Peraturan Wali Kota Malang nomor 37 tahun 2016 yang mengggunkan acuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan adanya kebijakan tersebut maka dan aturan disini juga berfugsi sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu.

Proses perizinan merupakan suatu metode proses persetujuan berdasarkan undang-undang yang dilakukan oleh Dinas yang berwenang dengan tujuan agar suatu tindakan yang dilakukan sesuai dengan cara-cara atau proedur yang telah ditentukan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang menerapkan pola perizinan terpadu satu pintu dimana pola ini mempunyai makna bahwa pemohon izin yakni publik atau masyarakat pengguna jasa langsung datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Malang untuk mengajukan izin atau mengambil izin yang sudah terbit, intinya pelayanan ini sudah terpusat pada satu instansi pelaksana tanpa melewati beberapa atap instansi terkait.

1. Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Proses perizinan di DPMPTSP Kota Malang dirancang untuk dapat menghindari berbagai kemungkinan penyimpangan jenis layanan yang ditugaskan kepada DPMPTSP Kota Malang yang terdiri dari 14 jenis perizinan. Masing-masing pelayanan perizinan dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Prosedur pelayanan merupakan serangkaian proses atau tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian



suatu kegiatan pelayanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tepat, sederhana dan tidak berbelit-belit akan membantu kelancaran pelaksanaan suatu pekerjaan, hal tersebut senada dengan penjelasan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepagawaian yang menyatakan :

Mengenai prosedur pelayanan yang dilaksanakan itu harus sesuai dengan yang diterapkan dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan oleh kami. Di dalam SOP sudah memuat langkah-langkah yang dilaksanakan, jadi kami melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Prosedur perizinan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu melibatkan berbagai pihak diantaranya :

- a) Pemohon (*costumer*)
- b) *Costumer service/front line staff* (staff terdepan pelayanan)
- c) Dinas terkait sebagai anggota tim teknis

Prosedur pelayanan perizinan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terangkum dalam gambar sebagai berikut :



ke loket penerimaan izin selanjutnya pemohon menyerahkan berkas lengkap.

2. Customer service menerima berkas pemohon yang sudah lengkap persyaratannya. Melakukan entry data, mencetak tanda terima yang diserahkan ke pemohon dan ceklis kelengkapan berkas. Menolak berkas permohonan yang belum lengkap.

3. Petugas pemrosesan memilah berkas sesuai dengan jenisnya, dan bagian tata usaha membukukan dan penomoran surat masuk lalu menyerahkan berkas ke tim teknis

4. Kepala badan mendisposisikan untuk memproses izin

5. Bidang menerima berkas dan menjadwalkan survey (cek di lapangan)

6. Peugas tim teknis melakukan peninjauan lokasi. Hasil peninjauan lokasi dituangkan ke dalam berita acara pemeriksaan, apabila berkas permohonan tidak layak untuk diterbitkan draft sertifikat, berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilakukan perbaikan

7. Bidang menerbitkan draft sertifikat

8. Kepala badan menandatangani draft sertifikat izin

9. Bagian tata usaha memberikan nomor izin dan nomor surat keluar

10. Izin jadi diserahkan ke customer service

11. Customer service menyerahkan sertifikat ke pemohon

Berikut ini prosedur pengurusan masing-masing perizinan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu



Pintu Kota Malang dalam pembagian tugas-tugas yang telah ditentukan.

Prosedur izin ini terdiri dari 14 macam produk izin yang dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 1
Prosedur Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP Kota Malang

no	Jenis Izin	Standar Waktu	Masa Berlaku Izin	Uraian
1	Izin Mendirikan Bangunan	4 hari kerja	Selamanya (selama bentuk bangunan tidak berubah)	<ul style="list-style-type: none"> — Berkas masuk ke Locket Penerimaan/ Pemrosesan (1 hari) — Mendapat rekomendasi dari Dinas PU sampai penerbitan izin (3 hari) — Apabila dalam kurun waktu sejak diterbitkannya IMB hingga kurun waktu 5 (lima) tahun tersebut terdapat realisasi pembangunan jalan, maka IMB dicabut: — Apabila dalam waktu 5 (lima) tahun, realisasi pembangunan jalan belum ada, maka IMB dapat diperbaharui kembali — Untuk rencana bangunan semi permanent dan bangunan sementara yang berada di jalur hijau/konservasi (sempadan sungai/saluran, SUTT dll), dapat diterbitkan IMB sementara apabila mendapat rekomendasi dari instansi yang berwenang atas jalur hijau tersebut.
2	Izin Gangguan (HO)	9 hari kerja	3 Tahun	<ul style="list-style-type: none"> — Berkas masuk ke Locket Penerimaan Ijin (1 hari) — Survey lapangan oleh tim sampai dengan penerbitan ijin (8 hari)



no	Jenis Izin	Standar Waktu	Masa Berlaku Izin	Uraian
3	Izin Reklame Insidentil	1 Hari Kerja	Izin Sekali, sesuai Pengajuan	— Berkas masuk ke Locket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin (1 hari)
4	Izin Reklame Permanen	7 Hari Kerja	1 Tahun	— Berkas masuk ke Locket Penerimaan/ Pemrosesan (1 hari) — Survey Lapangan dan Pembuatan Surat Persetujuan ke Walikota Malang (3 hari) — Persetujuan Walikota Malang sampai penerbitan izin (4 hari)
5	Izin Usaha Angkutan	4 hari kerja	1 Tahun	— Berkas masuk ke Locket Penerimaan/ Pemrosesan (1 hari) — Rekomendasi dari Dinas Perhubungan sampai dengan Penerbitan izin (3 hari)
6	Izin Trayek	4 hari kerja	Setiap 6 bulan dilakukan perpanjangan	— Berkas masuk ke Locket Penerimaan/ Pemrosesan (1 hari). — Rekomendasi dari Dinas Perhubungan sampai dengan Penerbitan izin (3 hari)
7	Izin Penyelenggaraan Tontonan	4 hari kerja	Sesuai tanggal kegiatan berlangsung	— Berkas masuk ke Locket Penerimaan (1 hari). — Rekomendasi SKPD teknis sesuai jenis dan dampak dari giat, dari Dinas Perhubungan, Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Dinas Kebersihan dan Pertamanan, Bakesbangpol sampai dengan Penerbitan izin (3 hari)

no	Jenis Izin	Standar Waktu	Masa Berlaku Izin	Uraian
8.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	9 hari kerja	3 Tahun	<ul style="list-style-type: none"> - Penyelesaian IUJK (8 hari) - Penyelesaian Registrasi (2 hari)
9.	Surat Izin Usaha Perdagangan	8 hari kerja	5 Tahun	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas masuk di Loker Penerimaan/ Pemrosesan di DPMPTSP (5 hari) - Pemrosesan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (3 hari)
10.	Izin Usaha Industri	8 hari kerja	3 Tahun	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas masuk di Loker Penerimaan/ Pemrosesan di DPMPTSP (5 hari) - Pemrosesan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (3 hari)
11.	Izin Perluasan Industri	8 hari kerja	3 Tahun	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas masuk di Loker Penerimaan/ Pemrosesan di DPMPTSP (5 hari) - Pemrosesan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (3 hari)
12.	Izin Pemakaian Kekayaan Daerah Berupa Gedung Gajayana dan Wisma Tamu	2 hari kerja	Sesuai masa Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas masuk ke Loker Penerimaan/ Pemrosesan dan mendapat Rekomendasi dari Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang sampai dengan Penerbitan Izin (2 hari)
13.	Izin Operasional untuk Usaha Pelayanan Jasa Medik Veteriner	5 hari kerja	4 tahun	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas masuk ke Loker Penerimaan/ Pemrosesan dan mendapat Rekomendasi dari Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang sampai dengan Penerbitan Izin

no	Jenis Izin	Standar Waktu	Masa Berlaku Izin	Uraian
14.	Izin Usaha Toko Modern	7 (tujuh) hari kerja	3 tahun	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas masuk di Locket Penerimaan/ Pemprosesan di DPMPTSP (5 hari) - Pemprosesan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (3 hari)

Sumber : Dokumen DPMPTSP Kota Malang, 2016

Berdasarkan tabel tersebut sudah dijelaskan bagaimana prosedur pelayanan perizinan terpadu yang ada pada DPMPTSP Kota Malang. Proseder tersebut tentunya juga dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). SOP merupakan sebgaia pedoman /acuan kerja yang terdokumentasi mengenai proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan terutama pada pelayanan perizinan, bagaimana dan kapan harus dilakukan serta dimana oleh siapa yang dilakukan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Bapak Rudi selaku seksi Pendataan yang menyatakan:

Mengenai prosedur pelayanan yang dilaksanakan itu harus sesuai dengan yang diterapkan dalam SOP (standar operasional prosedur). Didalam SOP sudah memuat langkah-langkah yang dilaksanakan. Jadi kami menjalankan sesuai dengan SOP. (Wawancara dengan Bapak Rudi bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 14.30 WIB).

Berdasarkan penjelasan dari Bapak Rudi dijelaskan dengan adanya SOP mereka saling bekerjasama antar bagian yang satu dengan bagian lainnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan. Masing-masing kegiatana pelayanan perizinan memiliki SOP yang berbeda mulai dari pendaftaran sampai pembiayaan retribusi. Hal tersebut diperkuat dengan

penyataan dari Bapak Adi sebagai pemohon yang mengurus izin di DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan:

Prosedur pelayanan pembuatan izin yang diberikan mempermudah proses pengurusan izin, pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, cukup mendatangi satu tempat saja. (Wawancara dengan Bapak Adi bertempat di loket perizinan DPMPTSP Kota Malang pada 14 November pukul 13.15 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari Ibu Suci, Bapak Rudi dan Bapak Adi dapat ditarik kesimpulan bahwa DPMPTSP Kota Malang sudah cukup memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan karena prosedur pelayanan perizinan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Masyarakat hanya cukup datang pada satu kantor sehingga lama waktu penyelesaian dapat dipercepat.

2. Persyaratan dalam memperoleh pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

Pemberian pelayanan yang ada dalam instansi baik milik pemerintah maupun milik swasta tidak dapat dilepaskan dari persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan. Demikian pula dengan pemberian pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang. Persyaratan dalam pemberian pelayanan perizinan berbeda-beda, tergantung dari jenis perizinan. Karena dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu atau Pintu Kota Malang terdapat 14 jenis pelayanan perizinan yang berbeda maka pihak DPMPTSP membuat brosur yang dapat diambil oleh



masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang yang dibutuhkan ketika mengurus suatu perizinan dan juga persyaratan pelayanan perizinan ditempel pada dinding pengumuman pada loket pendaftaran. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Persyaratan untuk memperoleh pelayanan perizinan berbeda-beda, tergantung dari jenis perizinannya. Oleh karena itu pihak DPMPTSP membuat brosur pada setiap perizinan yang memuat tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat ketika akan melakukan perizinan. Selain brosur persyaratan juga kami tempel pada dinding pengumuman pada loket pendaftaran. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Selain dengan brosur dan penempelan pada dinding pengumuman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Juga memberikan informasi tentang persyaratan perizinan melalui situs resmi website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga masyarakat bisa dengan mudah mengetahui persyaratan-persyaratan apa saja yang dibutuhkan ketika akan mengurus suatu perizinan. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan Bapak Rudi selaku Seksi Pendataan yang menyatakan:

Persyaratan mengenai pelayanan perizinan juga bisa dilihat di *website* resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Ditisu ada persyaratan dari masing-masing perizinan. (Wawancara dengan Bapak Rudi bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 14.30 WIB).



Gambar 4 : Brosur Pelayanan Perizinan
 Sumber : Dokumen Peneliti 2017

3. Biaya pelayanan perizinan

Kepastian biaya dalam suatu pelayanan publik haruslah jelas dan pasti. Biaya dalam suatu pelayanan harus ditetapkan sesuai standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. dalam penentuan pembiayaan, pengeluaran biaya harus sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan atau Peraturan Daerah.

Masyarakat menuntut suatu pelayanan publik yang bersih sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Segala bentuk pelayanan perizinan yang ada pada DPMPSTP Kota Malang tidak ada biaya karena gratis. Akan tetapi terdapat tiga izin yang terkena retribusi yaitu IMB (Izin Mendirikan Bangunan), HO (Gangguan) dan Izin Trayek. Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan :



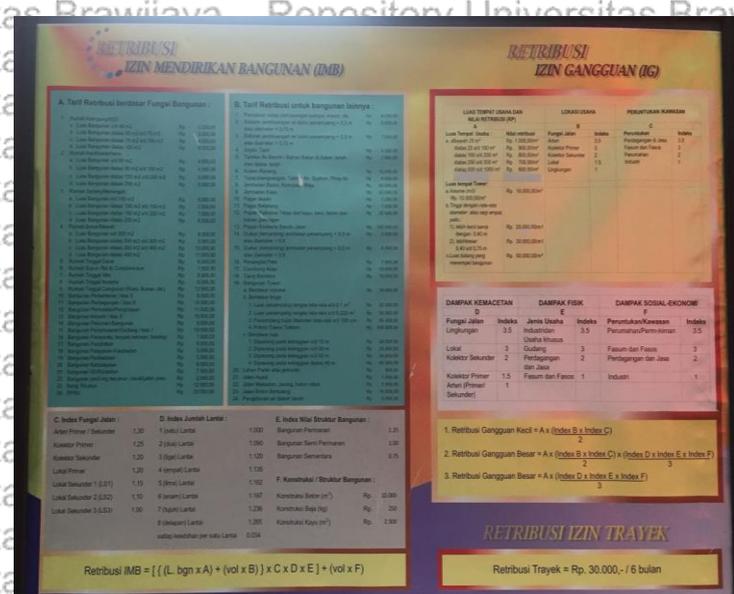
Semua jenis produk izin di DPMPTSP Kota Malang tidak dipungut biaya atau gratis, akan tetapi ada tiga izin yang terkena retribusi yaitu IMB (Izin Mendirikan Bangunan), HO (Gangguan) dan Izin Trayek yang dimana biaya disesuaikan dengan peraturan daerah. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB)

Berdasarkan hal tersebut telah dijelaskan bahwa di DPMPTSP Kota Malang dalam mengurus perizinan hampir di semua jenis izin tidak dikenakan biaya atau gratis, akan tetapi ada tiga jenis izin yang terkena retribusi dan pajak dikarenakan telah diatur dalam Peraturan Daerah yang sesuai dengan jenis izin masing-masing. Peraturan Daerah yang mengatur tentang retribusi di masing-masing jenis izin adalah Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan Peraturan Walikota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Cara Penghitungan Pajak Reklame. Pembayaran retribusi pemohon langsung membayarnya ke loket pembayaran. Selain retribusi dari ketiga jenis perizinan tersebut ada satu jenis izin yang dikenakan pajak yaitu izin pemasangan reklame, namun kewenangan ini bukan ada pada DPMPTSP melainkan Dinas Pendapatan Daerah, hanya saja mekanisme pengurusannya tetap ada pada DPMPTSP.

Mengenai tata cara pembayaran, masyarakat bisa melihat pada *website* resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang atau melihat langsung pada gambar yang ada pada kantor DPMPTSP mengenai informasi biaya/tarif dan cara perhitungannya sehingga pemohon paham. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan

Bapak Dimas dari Tlogomas yang sedang mengurus izin HO atau gangguan menyatakan:

Untuk biaya perizinana saya rasa sudah cukup jelas dan transparan. Di selebarannya ada trus juga di tempel di dinding pengumuman sehingga saya bisa mengetahui berapa biaya yang harus saya keluarkan dan juga ada bukti pembayarannya. (Wawancara dengan bapak Dimas bertempat di loket perizinan DPMPTSP Kota Malang pada 14 November pukul 13.15 WIB)



Gambar 5 : Retribusi perizinana pada kantor DPMPTSP Kota Malang
Sumber : Dokumen Peneliti 2017

4. Sarana dan Prasarana dalam Pemberian Pelayanan

Sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Dalam pemberian pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang pemberian pelayanan perizinan pada masyarakat. Sebagaimana wawancara yang

dilakukan dengan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang juga sebagai faktor penting untuk menunjang pemberian pelayanan perizinan dan sebagai penunjang kinerja pelayanan disini. Sarana dan prasarana yang ada saat ini sudah cukup baik. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPSTP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Secara sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sudah memiliki kapasitas yang cukup baik untuk menunjang kinerjanya adapun sarana dan prasarana yang ada pada kantor DPMPSTP adalah sebagai berikut :

1. Ruang tunggu pemohon (masyarakat) dilengkapi dengan AC
2. Loker perizinan (loket informasi dan pengaduan, loket legalitas, loket PU, loket perekonomian, loket parsosbud, loket pembayaran retribusi, loket pengambilan SK)
3. Ruang kepala badan, sekretaris dan staf
4. Ruang rapat
5. Ruang arsip
6. Musholla
7. Toilet umum
8. Parkir yang luas



Gambar 6 : Ruang tunggu pada DPMPSTP Kota Malang

Sumber : Dokumen Peneliti 2017

Sedangkan dalam melaksanakan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang didukung sarana kerja/perlengkapan kantor sebagai berikut :

Tabel 2

Data Sarana dan Prasarana

no	Jenis	Jumlah
1.	Kendaraan Roda Empat	5
2.	Kendaraan Roda Dua	6
3.	Komputer	18
4.	Laptop	10
5.	Printer	25
6.	Telepon	1
7.	Air Conditioner	23



no	Jenis	Jumlah
8.	Scanner	5

Sumber: Dokumen DPMPTSP Kota Malang, 2016

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sarana dan prasarana yang representatif dalam menunjang pemberian pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

5. Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Pengaduan terkait pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik. Penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang terkait dengan persyaratan, waktu penyelesaian izin, prosedur/mechanisme perizinan dan biaya perizinan dan selanjutnya akan ditindaklanjuti/direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal tersebut Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan disini juga terdapat layanan mengenai pengaduan yang disediakan apabila ada masyarakat yang ingin memberikan pengaduan terkait persyaratan, waktu penyelesaian izin, prosedur/mechanisme perizinan dan biaya perizinan yang selanjutnya akan ditindaklanjuti/direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Disini ada dua jenis pengaduan yaitu secara langsung dan tidak langsung. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.20 WIB).



Sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu suci, dalam pengurusan izin di DPMPTSP, jika pemohon mengalami kendala, maupun ketidak puasan dalam mengurus izin maka pemohon dapat menyelesaikan melalui media pengaduan yang sudah disediakan oleh DPMPTSP.



Gambar 7. Loket Pengaduan

Sumber: Dokumen Peneliti 2017

Pengaduan terkait pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik. Penanganan pengaduan yang ada pada DPMPTSP ini terdiri dari 2 jenis pengaduan:

- 1) Pengaduan langsung, yakni pengaduan dengan datang langsung melalui loket pengaduan atau ruang penanganan pengaduan pada DPMPTSP dan menyampaikan secara langsung kepada petugas yang menangani.



- 2) Pengaduan tidak langsung, yakni pengaduan dengan menggunakan media seperti kotak pengaduan, surat yang dialamatkan kepada DPMPTSP, media massa baik media cetak maupun media elektronik dan melalui website resmi milik DPMPTSP Kota Malang yaitu <http://dpmpdsp.malangkota.go.id/>

Alur proses pengduan dapat dilihat melalui alur dibawah ini:



Gambar 8 : Alur proses pengaduan

Sumber : *Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2016*

Dalam pelaksanaan pengaduan telah ditetapkan dan ditugaskan staf yang berkompetensi sebagai petugas yang melayani proses pengaduan dan bila dicermati bagan ini, mekanisme pengaduan sudah jelas alur penyelesaiannya. Tidak hanya itu, pengaduan dari masyarakat berpartisipasi aktif dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.



c. Aktor Yang Terlihat dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Suatu pelayanan baik instansi pemerintah ataupun milik swasta tidak terlepas dari keterlibatan beberapa aktor atau pelaku yang melaksanakan proses pemberian pelayanan. Demikian pula dengan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

Dengan sistem pelayanan satu pintu yang ada pada DPMPTSP tentu saja peran aktor-aktor baik dari pemerintah, swasta, maupun masyarakat sangat dibutuhkan demi terselenggaranya pelayanan perizinan yang sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dikemukakan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Pelaksanaan pelayanan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang, tentu saja tidak terlepas dari adanya keterlibatan pemerintah, dinas terkait sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah, dan masyarakat. Masing-masing dari mereka memiliki peranan yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain dalam upaya terlaksananya pelayanan perizinan ini. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Suci, dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, aktor yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan adalah pemerintah, dinas terkait sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah dan masyarakat. Aktor-aktor tersebut masing-masing dijelaskan sebagai berikut:



1. Pemerintah

Pemerintah memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah berperan mengatur kebijakan dan peraturan pelayanan publik. Pemerintah bertanggung jawab di dalam pengembangan dan pelaksanaan sistem dan prosedur yang memenuhi tuntutan warga yang dilayani. Melalui monitoring dan evaluasi yang efektif pemerintah mempengaruhi perubahan dan mendorong inovasi dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian pula dengan pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, sebagaimana pernyataan dari Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

DPMPTSP Kota Malang merupakan instansi pemerintah, oleh karenanya peranan pemerintah itu tentunya penting. Pemerintah berperan menyediakan diantaranya sarana dan prasarana, dan juga sebagai pelaksana pelayanan perizinan. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 14.00 WIB).

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Suci dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perizinan peran pemerintah sangat penting sebagai pemberi dan juga pelaksana pelayanan yang diwujudkan melalui pemberian pelayanan perizinan secara langsung yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Pemerintah juga bertindak sebagai penyedia sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan perizinan.



2. Masyarakat

Masyarakat dalam hal ini adalah pengguna pelayanan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat berperan aktif di dalam perubahan penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat yang aktif penting bagi suksesnya perubahan perilaku dan kebijakan. Masyarakat sadar akan hak-haknya, memahami proses, sistem penyelenggaraan pelayanan publik dan bertindak untuk memperbaiki sistem dan perilaku dari pelayanan publik yang kurang sesuai. Masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas dan membawa perubahan yang diinginkan. Demikian pula dengan peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Masyarakat bukan hanya pengguna pelayanan namun juga turut memberikan sumbangsih demi terselenggaranya pelayanan perizinan yang berkualitas. Masyarakat pengguna layanan perizinan yang memiliki pemikiran kritis dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan yang berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Hal tersebut senada dengan penuturan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Masyarakat itu bukan hanya sebagai pengguna pelayanan yang menerima pelayanan. Mereka juga berperan dalam memberikan masukan terkait peningkatan kualitas pelayanan. Melalui pengaduan misalnya. Dengan adanya partisipasi masyarakat kami tentunya akan mengevaluasi kinerja dan meningkatkan kualitas



pelayanan lebih baik lagi. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPSTP pada 19 September 2017 pukul 14.00 WIB).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Suci dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kota Malang tidak hanya sebagai pengguna pasif layanan perizinan namun turut berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kota Malang salah satunya memberikan masukan mengenai pelayanan perizina yang ada melalui pengaduan yang dilayani oleh petugas Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota

Malang.

3. Dinas Terkait

Dalam suatu pelaksanaan pelayanan perizinan tentunya tak lepas dari

adanya kerjasama antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dengan Dinas lain yang terkait.

Dinas terkait berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan.

Dinas terkait atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mempunyai peran karena dalam beberapa perizinan membutuhkan rekomendasi dari

SKPD. Adanya koordinasi dan kerjasama yang baik tentunya akan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang ada. Dengan kerjasama

yang baik antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Satu Pintu Kota Malang dengan SKPD terkait sudah tentu proses

perizinan berjalan lancar, yang terkait dalam proses perizinan antara lain:



Tabel 3

Satuan Kerja Perangkat Daerah DPMPTSP Kota Malang

No	Jenis Izin	Dinas Terkait
1	Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
2	Izin Reklame, Izin Usaha Angkutan, Izin Trayek	Dinas Perhubungan dan Dinas Pendapatan Daerah
3	Izin Penyelenggaraan Tontonan	Dinas Perhubungan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Kebersihan dan Pertamanan, Bakesbangpol, SATPOL PP
4	Surat Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Industri, Izin Perluasan Industri, Izin Usaha Toko Modern	Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Sumber : Dokumen DPMPTSP Kota Malang, 2016

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Terkait dengan pelayanan perizinan, selain dari peran pemerintah dan masyarakat juga ada peran dari Dinas yang lain, karena suatu proses perizinan juga tidak luput dari rekomendasi dari Dinas yang lain. Oleh karena itu apabila koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dengan Dinas yang terkait dapat berjalan dengan baik, tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 14.00 WIB).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Suci dapat disimpulkan bahwa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) juga merupakan aktor yang berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.



2. Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

a. Kualitas Pelayanan Satu Pintu Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di dalam organisasi penyedia layanan publik, tidak dapat dilepaskan dari bagaimana organisasi tersebut memberikan pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Malang mencakup beberapa poin-poin pelayanan yang ada dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan :

Untuk melihat kualitas pelayanan terutama pelayanan terpadu satu pintu yang ada pada DPMPTSP ini, bisa dilihat dari KEPMENPAN Nomor 36 Tahun 2003. Ada beberapa poin penting yang diadaptasi oleh dinas. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Pemberian pelayanan yang berkualitas dan berdasar pada poin-poin yang ada di dalam KEPMENPAN tersebut, pada nantinya diharapkan dapat memenuhi harapan dan keinginan dari masyarakat khususnya penerima layanan perizinan.

Demikian pula dengan kualitas pelayanan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, khususnya pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem terpadu satu pintu.

Pelayanan terpadu satu pintu tentu saja merupakan suatu sistem pelayanan yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Dalam memberikan pelayanan perizinan bagi masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu



Pintu memperhatikan aspek-aspek penting dalam pemberian pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Untuk melihat kualitas pelayanan perizinan yang ada, DPMPTSP memperhatikan aspek-aspek penting yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Dengan menggunakan sistem terpadu, tentu saja kualitas pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP ini semakin baik, namun aspek-aspek seperti transparansi, akuntabilitas, persamaan hak, dan partisipasi petugas dalam memberikan pelayanan sangatlah penting dalam melihat kualitas pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Senada dengan yang diungkapkan oleh Ibu suci, bahwa kualitas pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan yang transparan

Pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP bersifat transparan dalam hal penyajian data mengenai prosedur pelayanan. Masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan perizinan mulai dari formulir pendaftaran, biaya retribusi dan lain-lain.

Informasi tersebut dapat diperoleh secara langsung dari petugas yang ada pada kantor DPMPTSP maupun secara online melalui situs resmi milik DPMPTSP, dalam situs tersebut terdapat layanan permintaan informasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam meminta informasi terkait prosedur



elayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan kepegawaian yang menyatakan:

Mengenai prosedur pelaksanaan perizinan pada DPMPTSP bersifat sangat transparan. Semua pihak bisa mengetahuinya dari petugas dan juga dapat diakses secara online pada web milik DPMPTSP, apabila ada permintaan dari masyarakat mengenai prosedur pelayanan kami akan memberitahukannya secara detail prosesnya baik secara langsung maupun via online pada web DPMPTSP. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Bapak Rudi selaku Kepala Seksi Pendataan yang mengatakan:

Data yang berhubungan dengan prosedur pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP, bisa diakses oleh siapapun. Pada web resmi kami pun kami menyediakan sebuah layanan permintaan informasi apabila ada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai formulir layanan perizinan, biaya retribusi atau sebagainya dapat diakses pada web tersebut. (Wawancara dengan Bapak Rudi bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 14.30 WIB).

Pemberian pelayanan yang transparan mengenai prosedur pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

2. Pelayanan yang akuntabel

DPMPTSP merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan perizinan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan perizinan. Demikian pula dengan DPMPTSP Kota Malang sebagai instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan perizinan bagi masyarakat dengan tanggung jawab penuh. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:



DPMPTSP bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan perizinan maupun non perizinan. Semua pelayanan harus dilakukan dengan teliti dan tepat. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Tidak hanya pelayanan perizinan yang harus dilakukan dengan tanggung jawab, pelayanan yang berkaitan dengan sistem pemberian pelayanan pada masyarakat juga harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Rudi selaku Kepala Seksi pendataan yang mengtakan:

Selain bentuk tanggung jawab terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP juga bertanggung jawab kepada pemerintah terkait dengan pengelolaan data yang ada pada DPMPTSP Kota Malang. (Wawancara dengan Bapak Rudi bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 14.30 WIB).

Berdasarkan pemaparan yang dilakukan oleh narasumber yang ditemui oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang, tidak hanya terkait dengan pemberian pelayanan perizinan maupun non perizinan pada masyarakat. Tetapi juga pertanggungjawaban terhadap laporan yang berkaitan dengan pengelolaan anggaran pada pemerintah.

3. Pelayanan yang mengkondisikan situasi

Pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, dapat mengkondisikan situasi yang berlangsung. Sampai pada saat ini Hal ini dapat dilihat dari beberapa pengguna pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang belum pernah mengalami pelayanan yang melebihi

kapasitas, jika terjadi demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang memiliki solusi agar terciptanya pelayanan yang kondisional seperti penambahan loket baru dan penambahan pegawai sementara dalam melayani para penerima pelayanan. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Saat ini pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang ini memang masih belum pernah mengalami pelayanan yang melebihi kapasitas, tapi apabila itu sampai terjadi kami sudah mengantisipasi dengan penambahan loket baru dan penambahan pegawai sementara dalam melayani para penerima pelayanan. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suci, dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan perizinan apabila sampai melebihi kapasitas pelayanan maka akan diadakan penambahan loket baru dan penempatan pegawai sementara.

4. Partisipasi petugas pemberi pelayanan
- Kualitas suatu pelayanan yang ada di DPMPTSP Kota Malang, tidak dapat terlepas dari partisipasi petugas yang bertugas di DPMPTSP. Partisipasi petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP, salah satunya adalah dengan memberikan penyuluhan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan pada masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan. Pemberian penyuluhan dilakukan di tempat tempat tertentu seperti hotel ataupun balai pertemuan. Penyuluhan ini bertujuan agar masyarakat sadar



akan pentingnya pelayanan perizinan. Hal ini senada dengan pernyataan dari

Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Salah satu partisipasi yang dilakukan oleh petugas DPMPTSP yaitu pemberian penyuluhan tentang pelayanan perizinan. Penyuluhan ini biasanya dilakukan pada hotel ataupun balai pertemuan, penyuluhan ini bertujuan agar masyarakat sadar akan pentingnya pelayanan perizinan. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

5. Pelayanan yang bermutu dan berkeadilan

Mewujudkan suatu pelayanan perizinan yang bermutu dan berkeadilan

merupakan salah satu bentuk dari upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Malang. Pelayanan yang berkeadilan merupakan pokok dari

pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini terlihat dari tidak adanya

perbedaan pelayanan perizinan yang diberikan dari pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang kepada masyarakat,

baik untuk masyarakat yang mampu maupun tidak mampu. Semua

dilaksanakan dengan menjunjung tinggi keadilan sesuai dengan yang

dikemukakan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang

menyatakan:

Semua masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang mendapatkan pelayanan yang sama, tidak ada pelayanan yang membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya, semua sama dan sesuai dengan prosedur. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

Dengan mensetarakan hak masyarakat pengurus perizinan tanpa

membedakan status sosial dalam memberikan pelayanan perizinan merupakan

suatu nilai tersendiri untuk mengukur suatu pelayanan perizinan dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

b. Upaya DPMPTSP Kota Malang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu

Pelayanan merupakan suatu hal terpenting dalam sebuah organisasi yang dimiliki oleh pemerintah. Demikian pula pemberian pelayanan perizinan, merupakan salah satu tugas utama dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan tentunya menginginkan suatu pelayanan yang berkualitas. Seperti halnya kualitas pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang ada DPMPTSP melakukan beberapa upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Meskipun sudah bisa dikatakan baik, namun kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. DPMPTSP melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, diantaranya adalah peningkatan pemenuhan sarana dan prasarana serta peningkatan sumber daya manusia (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.20 WIB).

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu Suci, beberapa upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan diantaranya adalah sebagai berikut:





1. Peningkatan pemenuhan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang baik merupakan salah satu tolak ukur suatu layanan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik atau buruk. Dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai, tingkat kualitas pelayanan dalam suatu organisasi juga akan semakin meningkat. Demikian pula dengan sarana dan prasarana yang ada pada DPMPTSP Kota Malang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan DPMPTSP senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan perizinan. Hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan :

Setiap tahun, selalu ada perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan perizinan, baik fasilitas ruang tunggu misalnya kursi, AC, televisi serta komputer (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.25 WIB).

2. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang juga dapat dilihat dari kualitas tenaga kerja yang ada. Sehingga DPMPTSP melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan kualitas dari Sumber Daya Manusia yang ada pada DPMPTSP. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan kepegawaian yang menyatakan:

Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tenaga kerja yang ada di DPMPTSP merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Pelatihan ini jenisnya bermacam-macam, ada yang setahun sekali, ada yang setahun sampai tiga kali. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.20 WIB).

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Suci, upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, adalah dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Malang.

c. Metode SWOT Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Pemberian pelayanan perizinan melalui pelaksanaan pelayanan sistem terpadu yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang haruslah memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan perizinan. Untuk dapat mencapai pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, DPMPTSP menggunakan analisis situasi dimana dengan mengetahui analisis situasi DPMPTSP dapat melihat tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh bidang perizinan yang menggunakan sistem terpadu satu pintu.

Adapun beberapa analisis situasi yang digunakan oleh DPMPTSP Kota Malang dalam melihat tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dengan Buku Pedoman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang adalah sebagai berikut:

1. Kekuatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Dengan kekuatan yang dimiliki oleh DPMPTSP, dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pemberian





pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang. Kekuatan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Malang diantaranya adalah pada sistem terpadu satu pintu yang telah diterapkan dalam pemberian pelayanannya. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Dengan sistem terpadu akan lebih memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan perizinan, karena masyarakat tidak harus bolak-balik dari satu kantor ke kantor yang lain. Cukup hanya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Pengurusan izin sudah bisa dilaksanakan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Dengan sistem terpadu yang diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, akan memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan, sehingga tidak perlu repot dari satu kantor ke kantor lain dalam pengurusan perizinan, cukup ke DPMPTSP saja. pemerintah (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.35 WIB).

Melihat analisis kekuatan yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang beberapa masyarakat mengaku cukup puas dengan pemberian pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, utamanya berkaitan dengan sistem terpadu yang telah dilaksanakan. Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rini dari Klojen yang menyatakan:



Pemberian pelayanan disini cukup baik, tidak perlu bolak balik dari satu dinas ke dinas yang lain, cukup disini saja mengurusnya (Wawancara dengan Ibu Rini bertempat di loket perizinan DPMPTSP Kota Malang pada 14 November pukul 14.15 WIB).

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan perizinan terpadu yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang merupakan kekuatan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dan memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

2. Kelemahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Kelemahan yang dimiliki DPMPTSP diharapkan tidak membuat masyarakat pengguna pelayanan perizinan tidak mendapatkan kepuasan dalam memperoleh pelayanan perizinan. Beberapa kelemahan yang dimiliki oleh DPMPTSP yang berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat salah satunya adalah masih adanya stigma dari masyarakat tentang rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Hal tersebut serupa dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan :

Salah satu kelemahan yang dimiliki oleh pemerintah yaitu masih adanya stigma dari beberapa masyarakat, utamanya yang berasal dari golongan menengah keatas tentang rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Wawancara dengan Ibu Suci



bertempat di Kantor DPMPTSP Kota Malang pada 19 September Pukul 13.45 WIB).

3. Peluang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Kesadaran dari masyarakat akan pentingnya pelayanan perizinan merupakan peluang yang dapat diambil oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang untuk dijadikan sebagai peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karena semakin tingginya kesadaran masyarakat akan pelayanan perizinan akan menyebabkan tingkat pelayanan perizinan yang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang menjadi meningkat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang pun akan semakin memikirkan tingkat kepuasan masyarakat dan semakin berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Hal tersebut senada dengan pernyataan Ibu suci selaku Kasubag Umum dan Keuangan yang menyatakan:

Adanya kesadaran dari masyarakat dalam pentingnya pelaksanaan perizinan menjadi salah satu peluang pada DPMPTSP ini, karena semakin tinggi kesadaran masyarakat, semakin kita memikirkan tentang kepuasan masyarakat dan bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 14.00 WIB)

4. Ancaman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Faktor ancaman yang ada pada DPMPTSP juga akan memberikan pengaruh bagi tingkat kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang



diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang. Beberapa ancaman yang dihadapi oleh pihak DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan diantaranya masih kurangnya kepercayaan masyarakat akan mutu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana diungkapkan oleh ibu suci selaku kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan:

Banyaknya masyarakat yang masih mempunyai pemikiran bahwa kualitas pelayanan yang ada pada instansi pemerintah itu kurang baik, mereka kurang yakin dengan pemberian pelayanan yang ada di DPMPTSP ini, jadi banyak yang malas mengurus perizinan. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pemaparan dari pegawai DPMPTSP yang telah melihat ancaman situasi dari DPMPTSP, dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang meragukan kemampuan DPMPTSP Kota Malang dalam memberikan pelayanan perizinan. Hal tersebut merupakan sebuah ancaman untuk instansi pemerintah, karena kurang yakinnya masyarakat akan menimbulkan menurunnya tingkat keinginan masyarakat untuk mengurus suatu perizinan.

Tingkat kepuasan akan pelayanan merupakan suatu faktor penting yang menjadikan DPMPTSP pada nantinya akan dijadikan sebagai tujuan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan. Kepuasan masyarakat akan pemberian pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang juga dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang sebagai berikut :

Bapak Joni dari PT. Padmatirta Kota Malang yang sedang mengurus Izin Perluasan Industri mengatakan bahwa:

Pelayanan sudah cukup baik, cepat, bila ada berkas yang kurang langsung diberitahu oleh petugas jadi untuk pengurusan berkas lebih enak.. (Wawancara dengan bapak Joni bertempat di loket perizinan DPMPTSP Kota Malang pada 14 November pukul 13.15 WIB)

Ibu puspita dari Toko Caroline yang sedang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan mengatakan bahwa:

Pelayanan sudah cukup baik, ruang tunggu nya juga nyaman, juga fasilitas yang ada masih baik dan tempatnya bersih. (Wawancara dengan ibu Puspita bertempat di loket perizinan DPMPTSP Kota Malang pada 14 November pukul 14.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Bapak Joni dan Ibu Puspita sebagai salah satu pengguna pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa masyarakat cukup puas dengan prosedur pemberian pelayanan yang ada pada DPMPTSP.

Berbeda pendapat dengan penuturan dari Bapak Joni dan Ibu Puspita, peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna pelayanan perizinan lain, yang memberikan pernyataan yang bersifat sebaliknya.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Endang Juwito sebagai berikut :

Pelayanan yang ada memang sudah cukup baik, hanya saja dari segi persyaratannya yang kadang kita belum paham misalnya ada persyaratan tentang pengambilan foto itu prosedur angle nya darimana, ukurannya berapa kita tidak tahu, jadi harus datang ke kantor untuk minta sampel dan keterangan mengenai persyaratannya baru dibikin persyaratan sesuai sampel yang diberikan, jadi perlu bolak balik dua sampai tiga kali hanya untuk pengurusan



persyaratannya. Dan juga untuk loket nya tidak terdapat nomor antrian, jadi kita bingung dalam urutan pengurusan ke loket dengan yang lainnya. (Wawancara dengan Bapak Endang Juwito bertempat di loket perizinan DPMPTSP Kota Malang pada 14 November pukul 14.30 WIB).

Berdasarkan dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Endang Juwito, masih ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang. Salah satu bentuk ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan persyaratan pengurusan yang kurang jelas sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk mengurus persyaratan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dikatakan cukup baik, utamanya pada kecepatan dalam pemberian pelayanan dan fasilitas yang nyaman. Namun juga masih terdapat sedikit kekurangan yang terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh petugas yang membuat masyarakat harus bolak-balik dalam mengurus persyaratan perizinan karena kurangnya info mengenai persyaratan dan tidak adanya nomor antrian dalam di loket pelayanan sehingga pelayanan masih membingungkan masyarakat.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat maksimalnya pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor yang memaksimalkan penerapan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam memberikan pelayanan, yaitu :

1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah atau suatu instansi mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang memberikan kenyamanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan. Hal tersebut terbukti dari pernyataan Ibu Lina dari Sawojajar yang Menyatakan :

Kondisi kantornya seperti kebersihan, fasilitas ruang tungunya juga kursi-kursinya keseluruhan sudah baik. Kalau seperti ini kan jadi nyaman kalau ngurus izin kalau nunggu-nunggu fasilitasnya nyaman. (Wawancara dengan ibu Lina bertempat di loket perizinan DPMPTSP Kota Malang pada 14 November pukul 14.30 WIB)

2) Kerjasama antar pegawai yang terjalin dengan baik

Faktor pendukung terciptanya pelayanan perizinan yang berkualitas dari DPMPTSP Kota Malang tidak terlepas dari kerjasama internalisasi yang terorganisir antara pegawainya. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaraan DPMPTSP Kota Malang menyatakan bahwa :

“Kerjasama antara pegawai disini terjalin dengan baik, karena didukung dengan adanya rapat bulanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP. Dari rapat evaluasi kinerja tersebut dapat diketahui sejauh mana para pegawai dapat menyesuaikan diri dengan kemampuannya dalam menjalankan tugasnya masing-masing, umumnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 13.00 WIB)

Peneliti mendapati bahwa kekompakan dan kerjasama antar pegawai baik yang ada pada *top line* hingga *middle line*, yaitu dari kepala badan hingga pegawai di tingkat bawah merupakan syarat utama terlaksananya jaringan kerja yang professional.

a. Faktor Penghambat

Penghambat pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu hal indikator yang dapat dijadikan pemacu upaya perbaikan kualitas pelayanan ke depannya, agar efektifitas pelayanan dapat tercapai, berikut ini adalah beberapa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang :



1) Sarana Prasarana yang masih kurang memadai

Dalam menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan tentunya hal tersebut tidak terlepas dari sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam memeberikan kualitas pelayanan yang baik. Namun pada DPMPTSP masih terdapat kekurangan dalam bidang sarana sarana dan prasarana meskipun sarana dan prasarana yang ada bisa dikatakan cukup baik, yaitu tidak adanya nomor antrian pada loket pendaftaran hal tersebut dikatakan oleh Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan bahwa :

”Dalam pelaksanaan pelayann di DPMPTSP ini sarana prasarana merupakan salah satu faktor penghambatnya, meskipun sudah bisa diktakan cukup baik tapi masih ada kekurangan yaitu tidak adanya nomor antrian pada loket pelayanan perizinan, hal itu membuat masyarakat bingung ketika mengurus perizinan dan banyak yang mengelukan mengenai tidak adanya nomor antrian tersebut, seperti itu yang membuat pelayanan perizinan pada DPMPTSP menjadi tidak maksimal” (Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 13.15 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut dalam pelaksanaan pelayanan pada DPMPTSP masih terdapat kekurangan, yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan yang maksimal.

2) Sumber Daya Manusia yang masih kurang kompeten

Terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia yang mengerti tentang prosedur dan mekanisme perizinan merupakan salah satu penghambat jalannya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kualitas dan kuantitas pegawai DPMPTSP menjadi salah satu hal yang harus dipenuhi demi tersampainya pelayanan kepada masyarakat. Bila



dilihat dari segi kualitasnya, jumlah karyawan DPMPTSP sebanyak pegawai, seperti yang ada pada tabel berikut :

Tabel 4
Jumlah Pegawai DPMPTSP Malang

No	Tingkat Pendidikan	PNS	Pegawai Kontrak	Pegawai Honorer	Jumlah (Orang)
1.	S2	8	-	1	8
2.	S1	15	1	2	18
3.	D3	1	-	2	3
4.	SLTA	17	2	5	24
5.	SLTP	1	-	2	3
	JUMLAH	42	3	11	56

Sumber : *Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, 2016*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kuantitas pegawai yang tersedia di DPMPTSP belum tentu menjamin tercapainya pelayanan yang berkualitas, Ibu Suci selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa :

“Jumlah pegawai yang tersedia di DPMPTSP Kota Malang cukup banyak, akan tetapi tidak semuanya memahami dengan baik tentang prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan terpadu, sehingga diperlukan latihan lebih lanjut. Dan yang pling disoroti adalah meskipun lulusan sarjana belum pasti menjamin bahwa mereka benar-benar memahami prosedur dan mekanisme operasional yang diterapkan di DPMPTSP, walaupun sebenarnya pada DPMPTSP memiliki banyak pegawai lulusan sarjana”.
(Wawancara dengan Ibu Suci bertempat di Kantor DPMPTSP pada 19 September 2017 pukul 13.30 WIB)

Peneliti juga mendapati kondisi Sumber Daya Manusia sebagai aparat pelayanan di DPMPTSP masih kurang responsif, tergambar pada kurang pekanya terhadap keluhan aspirasi masyarakat yang kurang



memahami bagaimana alur pengurusan izin. Serta kurang informatif akan penerapan pelayanan perizinan terpadu kepada masyarakat.

Kualitas pegawai DPMPTSP harus ditingkatkan bukan hanya dari segi pendidikannya saja, tetapi juga dari segi kemampuan dan kopetensi, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Suci Rahayu, bahwa tingkat pendidikan pegawai tidak menjamin bahwa pegawai tersebut dapat mengoprasikan kemampuannya baik dari segi operasional maupun teknis.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

a. Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Pelayanan terpadu merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang untuk memberikan pelayanan khususnya pelayanan perizinan. Pelaksanaan pelayanan terpadu yang ada di DPMPTSP Kota Malang haruslah mencakup poin-poin penting yang terdapat dalam PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun beberapa poin tujuan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006 adalah sebagai berikut:

- 1. Terwujudnya pelayanan yang mudah, cepat dan efektif. Mudah, cepat dan efektif yang dimaksudkan dalam hal ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota





Malang memperoleh pelayanan dengan mudah, cepat dan efektif. Dengan sistem terpadu satu pintu masyarakat dimudahkan untuk mendapatkan pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pembayaran pada satu loket sehingga mudah, cepat dan efektif.

2. Kejelasan prosedur pelayanan

Dengan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan adanya suatu kejelasan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Kejelasan prosedur yang dimaksud adalah jelasnya proses-proses pemberian pelayanan, syarat-syarat, yang di dukung dengan sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini lebih diutamakan adalah peningkatan kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, khususnya pada pemberian pelayanan perizinan maupun non perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa tujuan penyelenggaraan satu pintu pada DPMPTSP Kota Malang telah mencakup poin-poin penting sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang terdapat dalam PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

b. Proses Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

1. Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Salah satu langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan dan peningkatan penyelenggaraan pelayanan adalah dengan melakukan pelayanan secara terpadu satu pintu. Penerapan pelayanan terpadu satu pinu adalah pola penyelenggaraan pelayanan publik yang didalamnya telah memuat jelas pihak-pihak yang telah dibagi-bagi dalam kelompok bidang sesuai dengan jabatan dan kemampuan. Pola pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan langkah inovasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik serta untuk meningkatkan dampak positif pelayanan perizinan dalam upaya menarik investasi yang pada akhirnya bermuara pada kesejahteraan sosial secara umum. Dengan menyederhanakan dan mengintegrasikan pelayanan perizinan secara terpadu satu tempat, diharapkan berbagai persyaratan dapat diapararelkan, waktu pemrosesan akan lebih cepat, biaya yang efisien. Hal tersebut sesuai dengan poin pelayanan satu pintu dalam PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Persyaratan dalam memperoleh pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

Syarat-syarat untuk memperoleh pelayanan peizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

disusun dan diringkas sesederhana mungkin agar masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan perizinan tidak merasa kebingungan dengan persyaratan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang.

Persyaratan dalam pemberian pelayanan perizinan disediakan oleh DPMPTSP melalui brosur, penempelan pada dinding pengumuman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan melalui website resmi DPMPTSP Kota Malang. Ketrebukaan dalam memberikan informasi persyaratan dalam memperoleh pelayanan perizinan sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang didalamnya menyatakan bahwa salah satu unsur yang harus dipenuhi dalam pemberian pelayanan adalah terpenuhinya kejelasan dalam pemberian prosedur pelayanan.

3. Biaya pelayanan perizinan

Masyarakat pada umumnya menginginkan suatu pelayanan yang jelas termasuk dalam rincian biaya yang perlu dikeluarkan pada saat melakukan pelayanan. Kepastian biaya dalam suatu pelayanan publik haruslah jelas dan pasti. Biaya dalam suatu pelayanan harus ditetapkan sesuai standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberiaan layanan. dalam penentuan pembiayaan, pengeluaran biaya harus sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan atau Peraturan Daerah.



Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang terkait tentang biaya pelayanan dapat dilihat pada brosur, penempelan pada dinding pengumuman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan melalui website resmi DPMPTSP Kota Malang. Biaya yang adapun telah ditentukan dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan atau Peraturan Daerah terkait. Hal tersebut sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengharuskan adanya kejelasan biaya termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pelayanan

4. Sarana dan Prasana dalam Pemberian Pelayanan

Poin penting lainnya yang harus ada dalam dalam proses pemberian pelayanan perizinan terpadu satu pintu sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan harus adanya penyediaan sarana dan prasaran pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Malang telah menjawab poin tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian DPMPTSP Kota Malang memiliki sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan perizinan berupa Ruang tunggu, loket perizinan sebagai tempat dalam pemberian pelayanan perizinan serta loket pengaduan yang ditujukan bagi masyarakat yang kurang puas dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Malang.



5. Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Penanganan pengaduan merupakan salah satu upaya penting yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada pengurusan izin di DPMPTSP, jika pemohon mengalami kendala, maupun ketidak puasan dalam mengurus izin maka pemohon dapat menyelesaikan melalui media pengaduan yang sudah disediakan.

Adanya penanganan pengaduan merupakan upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Hal tersebut sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prosedur pelayanan yang di dalamnya termasuk juga tentang pengaduan.

c. **Aktor Yang Terlibat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang**

Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kota Malang tidak dapat terlepas dari keterlibatan aktor-aktor yang berperan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan tersebut. Aktor yang terlibat dalam pemberian pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu di DPMPTSP Kota Malang berasal dari pihak pemerintah dan masyarakat.





Kedua aktor tersebut memiliki peran dan fungsinya masing-masing yang berbeda satu sama lain.

Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan, berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang. Sebagai penyedia jasa layanan, pemerintah menyediakan sarana dan prasarana pemenuhan kebutuhan pelayanan dan penyediaan sumberdaya manusia yang memadai guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia sarana dan prasarana maupun jasa pelayanan, memberikan pelayanan pada masyarakat dengan merespon keinginan dari pelanggan serta membangun kepercayaan dari masyarakat.

Dinas terkait sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah juga merupakan aktor penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Adanya kerjasama yang baik antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dengan SKPD terkait akan membuat proses perizinan berjalan lancar dan dapat meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan Yasin (2007:16) terkait karakteristik yang dimiliki oleh pelayanan perizinan satu pintu “proses teknis dilakukan oleh instansi/unit teknis dengan mengikutsertakan petugas pelayanan satu pintu”. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah adanya kerjasama antara DPMPTSP dengan Dinas terkait sebagai SKPD.

Masyarakat selaku penerima jasa pelayanan dari pemerintah juga dapat berkolaborasi dengan pemerintah, untuk meningkatkan pelayanan dengan memberikan masukan-masukan terkait pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan ide pokok dari Denhard sebagaimana dikutip oleh Pasalog (2012:42) dimana *“serve citizen, not customer”*. Aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan tetapi juga fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan warganegara”. Dalam hal ini, yang dimaksudkan adalah peran pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, serta partisipasi masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

2. Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

a. Kualitas Pelayanan Terpadu Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang merupakan salah satu wujud dari pelayanan publik di bidang pemberian pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah suatu pelayanan perizinan yang berkualitas dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan perizinan yang berkualitas setidaknya memenuhi asas-asas yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan terpenuhinya poin-poin yang terdapat pada asas-asas pelayanan publik yang terdapat pada KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat



dijadikan sebagai tolak ukur sebuah pelayanan kesehatan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang dapat dikatakan berkualitas. Adapun asas-asas yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Sebagaimana yang terdapat dalam asas-asas pelayanan publik berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik DPMPTSP Kota Malang memenuhi poin-poin yang terdapat dalam peraturan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dijelaskan pelayanan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang, sehingga asas-asas pelayanan tersebut dapat dipenuhi, yaitu sebagai berikut:

1. **Transparansi**

DPMPTSP Kota Malang menyelenggarakan pelayanan perizinan yang transparansi, baik dari segi pemberian prosedur pelayanannya hingga biaya retribusi. Prosedur pelayanan mulai dari pengambilan formulir pendaftaran hingga biaya retribusi dapat dengan mudah diperoleh secara langsung dari petugas yang ada pada kantor DPMPTSP maupun secara online melalui situs resmi milik DPMPTSP, dalam situs tersebut terdapat layanan permintaan informasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam meminta informasi terkait prosedur pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP.



2. Akuntabilitas

Sebagai salah satu badan penyelenggara pelayanan publik, DPMPTSP

Kota Malang tentu saja bertanggungjawab atas semua tindakan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan komitmen

DPMPTSP Kota Malang yaitu “Siap memberikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan”. Dengan demikian poin kedua dari asas-asas pelayanan juga telah terpenuhi.

3. Kondisional

Pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kota Malang diselenggarakan untuk memenuhi harapan masyarakat akan terpenuhinya

pelayanan perizinan yang efektif dan efisien. Dengan pelayanan perizinan menggunakan sistem terpadu satu pintu, pemberian pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga poin ketiga dari asas-asas pelayanan juga telah terpenuhi.

4. Partisipatif

Peran serta petugas dalam sebuah pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari adanya penyuluhan

yang berkaitan dengan pelayanan perizinan pada masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan. Pemberian penyuluhan dilakukan di tempat-tempat tertentu seperti hotel ataupun balai pertemuan. Berdasarkan

hal tersebut dapat dikatakan poin keempat dari asas-asas pelayanan juga telah terpenuhi.

5. Kesamaan Hak

Dalam pemberian pelayanan perizinan pada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di DPMPTSP tidak ada suatu diskriminasi atau membeda-bedakan ras, agama, golongan, maupun status ekonomi dari masyarakat. Semua masyarakat mendapatkan pelayanan perizinan yang sama dari petugas. Dengan demikian poin kelima dari asas-asas pelayanan juga telah terpenuhi dalam proses pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kota Malang.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam memberikan pelayanan perizinan pada masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan tidak terdapat diskriminasi pemberian pelayanan, semua mendapatkan pelayanan yang sama tanpa memandang mengenai status sosial masyarakat tersebut. Semua mendapatkan pelayanan yang sama sesuai dengan prosedur pemberian pelayanan perizinan yang ada.

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan tersebut, dan berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Malang telah mengacu pada KEPMENPAN Nomor 36 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk melihat seberapa jauh kualitas pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang. Dengan melihat asas-asas pelayanan yang telah dikemukakan diatas DPMPTSP Kota Malang memenuhi semua poin penting dalam pemberian pelayanan perizinan.



b. Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas merupakan keinginan setiap orang yang melakukan pelayanan pada penyedia jasa pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu yang diinginkan oleh pengguna layanan perizinan yang ada di DPMPTSP Kota Malang. Pelayanan perizinan yang ada di DPMPTSP Kota Malang saat ini menggunakan sistem terpadu satu pint. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP melakukan upaya-upaya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Beberapa upaya yang dilakukan adalah peningkatan pemenuhan sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas sumberdaya manusia.

Upaya peningkatan pemenuhan sarana dan prasaran dimaksudkan agar pelaksanaan pelayanan perizinan menjadi lebih efektif. Sebagaimana poin yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu mengenai sarana dan prasarana. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada adalah dengan peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Dalam hal ini adalah bagaimana kemampuan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu petugas-petugas yang ada di DPMPTSP Kota Malang. Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditingkatkan dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Malang. Poin peningkatan kualitas



sumber daya manusia ini juga terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.

c. Metode SWOT Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

“Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mngacu pada tujuan yang utama yaitu kepuasan pelanggan” (Barata, 2003:14). Demikian pula dengan pemberian pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Malang yang menggunakan sistem terpadu satu pintu. Pemberian pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan masyarakat akan pemberian pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang tidak dapat terlepas dari kekuatan yang dimiliki oleh DPMPTSP untuk memberikan pelayanan perizinan pada masyarakat. Kekuatan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Malang adalah pada sistem terpadu satu pintu yang telah diterapkan dalam pemberian pelayanannya. Dengan sistem terpadu akan lebih memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan perizinan. Hal ini sesuai dengan yang terdapat pada analisis SWOT menurut Kotler (2009:63) pada poin *Stregths* atau kekuatan. Kekuatan DPMPTSP dala memberikan pelayanan perizinan akan memberikan kepuasan pada masyarakat penerima pelayanan.

Poin kedua dalam analisis SWOT yaitu *Weakness* juga menjadi analisis mengenai tingkat kepuasan masyarakat pada pemberian pelayanan perizinan

di DPMPTSP Kota Malang. Berdasarkan analisis tersebut beberapa kelemahan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Malang yang sesuai beberapa diantaranya adalah masih adanya stigma dari masyarakat tentang rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Selain kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Malang dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan pemberian pelayanan perizinan, faktor peluang pada pemberian pelayanan juga merupakan hal yang harus ada untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam hal ini adanya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya pelayanan perizinan merupakan peluang yang sangat baik. Dengan kesadaran dari masyarakat tentang pentingnya pelayanan publik akan membuat masyarakat semakin membutuhkan pelayanan perizinan maka DPMPTSP juga akan semakin berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kesadaran masyarakat akan pentingnya perizinan adalah peluang DPMPTSP untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan. Hal tersebut sesuai dengan analisis SWOT menurut Kotler (2009:63) pada poin *Opportunities* atau peluang.

Kepuasan masyarakat akan pemberian pelayanan menentukan seberapa besar baik buruknya pelayanan yang ada. Masih kurangnya kepercayaan masyarakat akan mutu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah membuat masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Malang. Hal ini tentu saja merupakan ancaman bagi DPMPTSP Kota Malang karena kurangnya kepercayaan dari masyarakat



tentang pelayanan perizinan yang diberikan mengakibatkan sulitnya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kota Malang. Ancaman yang dihadapi oleh DPMPTSP KOTA Malang sesuai dengan analisis SWOT menurut Kotler (2009:63) pada poin *Threats* yaitu ancaman.

Berdasarkan pemaparan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat berkaitan dengan pemberian pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang dapat disimpulkan bahwa unyuk mengukur tingkat kepuasan pada masyarakat telah sesuai dengan analisis SWOT menurut Kotler (2009:63). Poin-poin yang terdapat dalam analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*) telah sesuai dengan analisis strategis yang tercantum pada Buku pedoman milik DPMPTSP Kota Malang.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pemberian Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

a. Faktor Pendukung

Pemberian pelayanan perizinan dengan menggunakan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor pendukung, diantaranya sebagai berikut:

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kepuasan dan kenyamanan atas sebuah layanan publik tentunya tidak mutlak hanya dapat dimiliki oleh segelintir orang saja. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkadiliran sudah menjadi sebuah keharusan bagi



elite birokrasi dan aparatur pemerintah untuk terus menapaki proses belajar sosial yang mengarah pada kualitas layanan publik sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang di dalamnya menyatakan bahwa salah satu prinsip pemberian pelayanan publik adalah kenyamanan dalam pemberian pelayanan.

Sebuah pelayanan perizinan tidak dapat terlepas dari kenyamanan pengguna pelayanan tersebut dalam memperoleh pelayanan guna mendukung terlaksananya pemberian pelayanan perizinan yang baik. Demikian pula yang ada pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang yang telah memberikan fasilitas yang cukup nyaman bagi para pengguna pelayanan perizinan, seperti ruang kantor yang bersih, kursi-kursi di ruang tunggu dalam keadaan yang baik dan nyaman bagi pengguna pelayanan perizinan.

2. Kerjasama antar pegawai yang terjalin dengan baik

Kerjasama antara para pegawai dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang yang terorganisir dengan baik merupakan hal penting dalam pelaksanaan pelayanan yang ada. Sebagaimana dikutip oleh Moenir (2006:97) terkait dengan organisasi, “mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan”. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah kerjasama internal



antar pegawainya apabila sesuai dengan aturan akan menjadikan pelayanan yang ada menjadi lebih baik.

b. Faktor Penghambat

1. Sarana dan Prasarana yang masih kurang memadai

Meskipun sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sudah cukup baik, namun pada kenyataannya hal tersebut juga merupakan faktor penghambat utama

yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Malang. Tidak adanya Nomor antian pada loket pendaftaran yang ada membuat masyarakat bingung dalam mengurus pelayanan terkait

kapan mereka harus melakukan pelayanan dengan masyarakat yang lain yang juga sedang mengurus pelayanan perizinan. Masyarakat yang sedang mengurus perizinan tidak tahu kapan giliran mereka di loket pendaftaran dengan masyarakat yang lain yang juga sedang mengurus perizinan.

Pelayan perizinan yang demikian tentu berlawanan dengan faktor-faktor yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana

diungkapkan oleh Moenir (2006:119) “segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan

organisasi kerjasama itu”. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarananya dimana



pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Malang masih terdapat kekurangan dalam hal tersebut.

2. Sumber Daya Manusia yang masih kurang kompeten

Sumber Daya Manusia adalah seluruh kemampuan atau potensi penduduk yang berada di dalam suatu wilayah tertentu beserta karakteristik atau ciri demografis sosial maupun ekonominya yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan. jadi membahas sumber daya manusia berarti membahas penduduk dengan segala potensi dan kemampuannya. Potensi manusia menyangkut Kualitas dan Kuantitas M.M Papayungan (1995:110)

Potensi manusia yang nantinya ditunjukkan dalam aspek yang salah satunya ialah kualitas hanya dapat dicapai dengan adanya pembangunan sumber daya manusia. Hal tersebut diperlukan karena sumber daya manusia merupakan faktor yang paling mempengaruhi kehidupan.

Kemampuan manusia untuk mempengaruhi alamnya menunjukkan bahwa SDM sangat sentral adanya. Dari hal ini yang patut menjadi perhatian bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang bahwa sumber daya manusia menjadi faktor yang dapat menghambat pemberian pelayanan perizinan apabila tidak ditangani secara serius.





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang
 - a. Terwujudnya pelayanan yang mudah, cepat dan efektif
 - b. Kejelasan prosedur pelayanan
 - c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Tujuan pelaksanaan pelayanan pelayanan satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sesuai dengan poin-poin yang tercantum dalam PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 37 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja DPMPTSP Kota Malang.

2. Proses pelayanan perizinan terpadu yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang menggunakan pola penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, dapat dikatakan tidak terlalu rumit. Alur-alur untuk memperoleh pelayanan perizinan dan biaya retribusi pelayanan peizinan pada Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang terdapat di website maupun kantor DPMPTSP dalam bentuk brosur atau pada dinding pengumuman kantor DPMPTSP. Serta terdapat loket pengaduan yang berfungsi menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan perizinan.

3. Aktor yang terlibat dalam pemberian pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang terdiri dari pemerintah yang berperan memberikan pelayanan serta menyediakan pelayanan, masyarakat sebagai penerima pelayanan dan berperan sebagai pemberi masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan Dinas terkait sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bekerjasama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam memberikan izin kepada masyarakat.

4. Kualitas pelayanan perizinann di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dilihat berdasarkan asas-asas yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dengan poin-poin sebagai berikut

a. **Transparansi**
 DPMPTSP Kota Malang menyelenggarakan pelayanan perizinan yang transparansi, baik dari segi pemberian prosedur pelayanannya hingga biaya retribusi. Prosedur pelayanan mulai dari pengambilan





formulir pendaftaran hingga biaya retribusi dapat dengan mudah diperoleh secara langsung dari petugas yang ada pada kantor

DPMPTSP maupun secara online melalui situs resmi milik DPMPTSP.

b. Akuntabilitas

DPMPTSP Kota Malang tentu saja bertanggungjawab atas semua tindakan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

c. Kondisional

Pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kota Malang diselenggarakan untuk memenuhi harapan masyarakat akan terpenuhinya pelayanan perizinan yang efektif dan efisien.

d. Partisipatif

Para pegawai DPMPTSP berpartisipasi memberikan penyuluhan pelayanan perizinan bagi masyarakat agar lebih paham tentang pelayanan perizinan.

e. Kesmaan Hak

Tidak ada suatu diskriminasi atau membeda-bedakan ras, agama, golongan, maupun status ekonomi dari masyarakat dalam memberikan pelayanan perizinan.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Semua pengguna jasa pelayanan perizinan mendapatkan pelayanan yang sama sesuai dengan prosedur pelayanan perizinan yang ada.

5. Beberapa upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang diantaranya 1) peningkatan pemenuhan sarana dan Prasaran; 2) Peningkatan Sumber Daya Manusia;

6. Metode untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kekuata DPMPTSP Kota Malang dimana dalam pelaksaan pelayanan menggunakan pola penyelenggaraan terpadu satu pintu, kelemahan yang dimiliki yaitu masih adanya stigma dari masyarakat tentang citra buruk pelayanan perizinan, kesadaran masyarakat juga menjadi peluang bagi DPMPTSP Kota Malang dalam meningkatkan kepuasan dari masyarakat, serta ketidakpuasan masyarakat merupakan ancaman yang dimiliki DPMPTSP Kota Malang. Sesuai dengan poin-poin analisis SWOT (*Streghts – Weakness – Opportunities – Threats*). Kepuasan dari masyarakat secara umum terkait pola pelayanan satu pintu yang tidak harus bolak-balik dari kantor satu ke yang lain, namun beberapa masih kurang puas dengan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kota Malang.

7. Faktor pendukung dalam pemberian pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang diantaranya adalah

- a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- b. Kerjasama antar pegawai yang terjalin dengan baik



- 8. Faktor penghambat dalam pemberian pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang diantaranya adalah
 - a. Sarana Prasarana yang masih kurang memadai
 - b. Sumber Daya Manusia yang masih kurang kompeten

B. Saran

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti untuk pelayanan sistem terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar lebih baik adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan diklat-diklat tentang perizinan dan kepegawaian kepada petugas-petugas DPMPTSP khususnya yang berada di staff pelayanan karena dalam pelayanan mereka yang secara langsung menangani masyarakat. Sehingga dibutuhkan petugas-petugas yang profesional untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
2. Penambahan sarana-prasarana yaitu diberikannya loket antrian yang memang samapai saat ini masih belum ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan menjadi lebih optimal.
3. Diadakannya survey Ideks Kepuasan Masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP kepada masyarakat yang mungkin bisa dilakukan setiap 3 atau 5 tahun sekali.





DAFTAR PUSTAKA

- AG. Subarso. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- AR. Syamsuddin. 2006. *Metode Penelitian Bahasa*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya.
- Bharata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2012 (Jilid Dua). *Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gie, The Liang. 1993. *Keadilan Sebagai Landasan Bagi Etika Administrasi Pemerintahan Dalam Negara Indonesia*. Yogyakarta: Liberty
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor..
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Islamy, Irfan. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kontour, Ronny., 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta. Penerbit PPM Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, edisi 13; Jakarta: Erlangga
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik Produksi Media Publik Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.

Mardalis., 2014. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara:Jakarta

Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

MM Papayungan. 1995. *Pengembangan dan Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Menuju Masyarakat Industrial Pancasila*. Bandung. Mizan.

Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.

Ruslan, Rosady.2006.*Manajemen Public relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*.Jakarta.Raja Grafindo Persada

Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Sinambela, L.P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam sektor Publik*. Sinar Grafika: Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

Jurnal:

Yasin, Muhammad, 2007. Investasi dan Kebijakan Penggunaan Tenaga Kerja Asing di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol.13, No.2 (Mei).

