

**PENGELOLAAN RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) DI DPMPSTP DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
KABUPATEN PEMALANG**

**Laporan Magang MB-KM
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :
Firdha Dian Kharisma
NIM. 30401800132

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2022**

Laporan Magang MB-KM

PENGELOLAAN RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DPMPSTP DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN PEMALANG

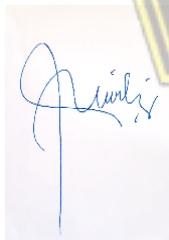
Disusun Oleh :
Firdha Dian Kharisma
NIM. 30401800132

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Laporan Magang MB-KM

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 24 Mei 2022

Dosen Pembimbing Lapangan



Digitally signed by Dr. Hj. Siti Sumiati, SE., MSi
DN: cn=Dr. Hj. Siti Sumiati, SE., MSi, o=UNISSULA Semarang, ou=Fakultas Ekonomi, email=sitisumiati@unissula.a c.id, c=ID
Date: 2022.05.24 12:59:24 +07'00'

Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, M.Si
NIK 210492029

Dosen Supervisor



Widyo Utomo. S.kom.
NIP 19801018 201 101 1 007

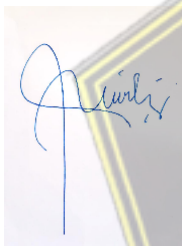
Halaman Pengesahan Laporan Magang MB-KM

PENGELOLAAN RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DPMPSTP DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN PEMALANG

Disusun Oleh :
Firdha Dian Kharisma
NIM. 30401800132

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 10 Juni 2022
Susunan Dewan Penguji

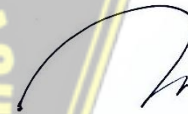
Dosen Pembimbing Lapangan



Digitally signed by Dr. Hj. Siti Sumiati, SE., MSi
DN: cn=Dr. Hj. Siti Sumiati, SE., MSi, o=UNISSULA Semarang, ou=Fakultas Ekonomi, email=sitisumiati@unissula.ac.id, c=ID
Date: 2022.07.20 13:59:52 +07'00'

Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, M.Si
NIK 210492029

Dosen Supervisor



Widyo Utomo, S.kom.
NIP 19801018 201 101 1 007

Dosen Penguji I



Prof. Dr. Hj. Nunung Ghoniyah, MM
NIK 210488016

Dosen Penguji II



Dr. Sri Hartono, SE, M.Si
NIK 210495037

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 10 Juni 2022

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, M.Si
NIK 20499042

PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG MB-KM

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Firdha Dian Kharisma

NIM : 30401800132

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Laporan : Pengelolaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di
DPMPTSP Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli
Daerah Kabupaten Pemalang.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penulisan Laporan Magang MB-KM ini berdasarkan hasil penelitian asli dari penulis sendiri, bukan merupakan hasil tiruan atau plagiat dari karya orang lain karena hal tersebut melanggar etika dalam kaidah keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yaang dijatuhkan kepada penulis apabila dikemudian hari ternyata terdapat pelanggaran tulisan terhadap etika keilmuan dalam Laporan Magang MB-KM ini.

Pemalang, 6 Agustus 2021

Penulis,



Firdha Dian Kharisma
30401800132

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Firdha Dian Kharisma
NIM	:	30401800132
Program Studi	:	S1 Manajemen
Fakultas	:	Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/~~Skripsi/Tesis/Disertasi~~* dengan judul :

PENGELOLAAN RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
(IMB) DI DPMPSTP DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN PEMALANG

dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 29 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Firdha Dian Kharisma

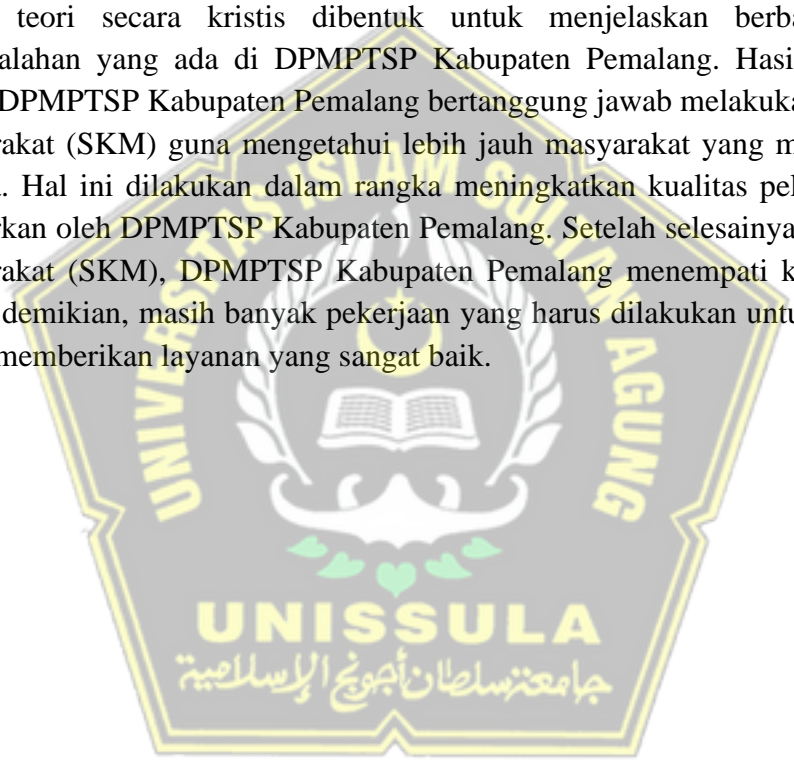
NIM 30401800132

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

PENGELOLAAN RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DPMPTSP DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN PEMALANG

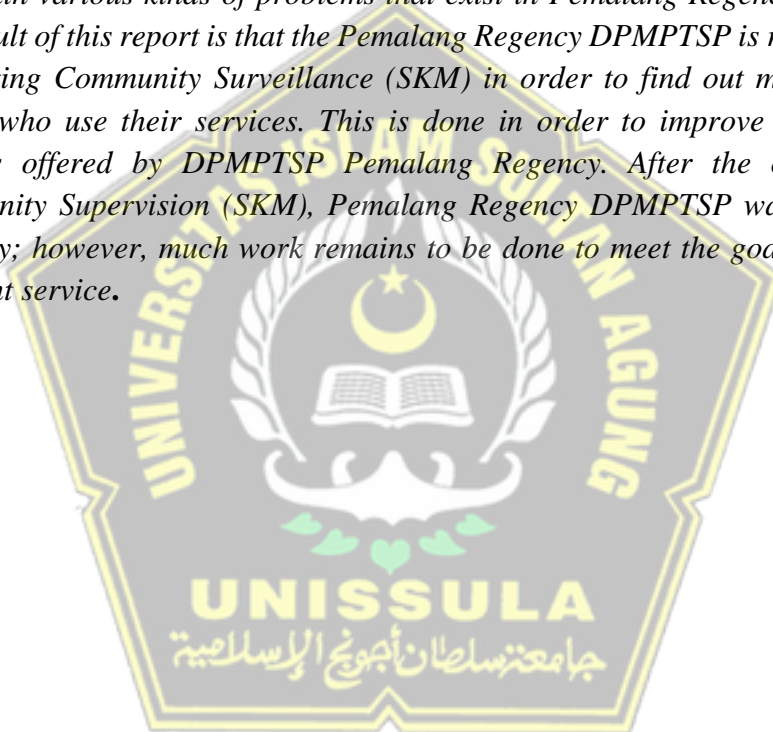
Laporan magang MB-KM ini ditunjukkan untuk membantu meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Pemalang melalui pengelolaan restribusi izin mendirikan bangunan. Untuk keperluan tersebut pengamatan serta pengumpulan data telah dilakukan penulis untuk menjelaskan berbagai macam permasalahan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pemalang selama proses magang tiga bulan. Kajian teori secara kritis dibentuk untuk menjelaskan berbagai macam permasalahan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pemalang. Hasil laporan ini adalah DPMPTSP Kabupaten Pemalang bertanggung jawab melakukan Surveilans Masyarakat (SKM) guna mengetahui lebih jauh masyarakat yang memanfaatkan jasanya. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Pemalang. Setelah selesainya Pengawasan Masyarakat (SKM), DPMPTSP Kabupaten Pemalang menempati kategori baik; namun demikian, masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk memenuhi tujuan memberikan layanan yang sangat baik.



ABSTRACT

MANAGEMENT OF BUILDING LICENSE RETRIBUTIONS (IMB) AT DPMPTSP IN AN EFFORT TO INCREASE REGIONAL INCOME IN PEMALANG REGENCY

This MB-KM internship report is intended to help increase local revenue in Pemalang Regency through the management of building permit retribution. For this purpose, observations and data collection have been carried out by the author to explain various kinds of problems that exist in Pemalang Regency DPMPTSP during the three-month internship process. A critical theoretical study was formed to explain various kinds of problems that exist in Pemalang Regency DPMPTSP. The result of this report is that the Pemalang Regency DPMPTSP is responsible for conducting Community Surveillance (SKM) in order to find out more about the people who use their services. This is done in order to improve the quality of services offered by DPMPTSP Pemalang Regency. After the completion of Community Supervision (SKM), Pemalang Regency DPMPTSP was in the good category; however, much work remains to be done to meet the goal of providing excellent service.



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Magang yang berjudul **Pengelolaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di DPMPTSP Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Pemalang** dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Kegiatan magang MB-KM dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, dari bulan April hingga bulan Juli 2021. Tujuan penyusunan Laporan Magang ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai derajat sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung. Penulis memohon maaf apabila masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun isi. Laporan Hasil Magang ini disusun atas kerja keras dan kerja sama dengan melibatkan berbagai banyak pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M. Si., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM., Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Hj. Siti Sumiati, SE., M. Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan laporan magang.
4. Khaeron, S.H., M.M. selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.
5. Widyo Utomo. S.kom. selaku dosen supervisor yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama kegiatan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

6. Eli Wahyu Ariyani, S.T. selaku Kepala Sub Bagian Bina Program dan Keuangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya.
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan.
8. Seluruh teman-teman dan pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH ...	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Penelitian	6
1.3. Sistematika Laporan	6
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG ...	9
2.1. Profil Organisasi	9
2.1.1. Visi Misi	9
2.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi	10
2.1.3. Struktur Organisasi	13

2.1.4. Sumber Daya Manusia	29
2.2. Aktivitas Magang	30
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	34
3.1. Identifikasi Masalah	34
3.2. Batasan Masalah	38
3.3. Rumusan Masalah	38
BAB IV KAJIAN PUSTAKA	39
4.1. Retribusi	39
4.2. Pendapatan Asli Daerah	41
4.3. Pelayanan Publik	43
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
5.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penurunan Realisasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	47
5.2. Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	48
5.3. Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Pemalang	51
5.4. Pelayanan Perizinan Online	57
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	61
6.1. Kesimpulan	61
6.2. Rekomendasi	62
BAB VII REFLEKSI DIRI	64
7.1. Manfaat Magang	64
7.2. Kelebihan Dan Kekurangan Magang Untuk Pengembangan	

Softskill	65
7.3. Kelebihan Dan Kekurangan Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif	65
7.4. Kunci Sukses	64
7.5. Rencana Pengembangan Diri	66
DAFTAR REFERENSI	67



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Realisasi Anggaran Retribusi Daerah.....	3
Tabel 2.1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan	29
Tabel 2.2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	30
Tabel 5.1. Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dan Kinerja Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pemalang	56
Tabel 5.2. Tingkat Pendidikan Sumber Daya Manusia pada DPMPTSP Kab. Pemalang	59



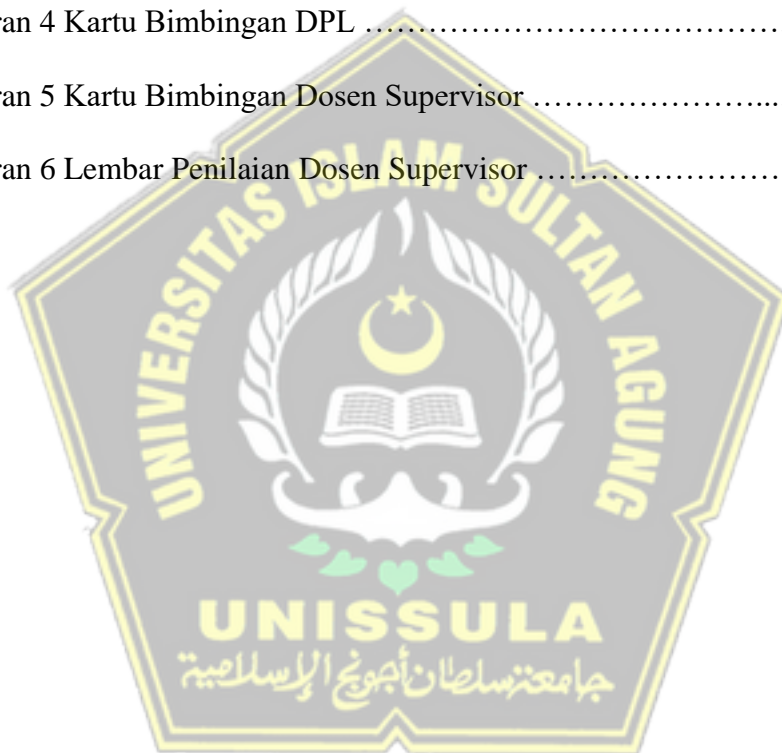
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP Kab. Pematang Jaya	15
Gambar 2.2. Aktivitas Magang	33
Gambar 5.1. Tempat Pelayanan / Front Office	51
Gambar 5.2. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat	55



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Formulir Permohonan Magang	69
Lampiran 2 Daftar Hadir	70
Lampiran 3 Catatan Harian (Logbook)	77
Lampiran 4 Kartu Bimbingan DPL	82
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Dosen Supervisor	83
Lampiran 6 Lembar Penilaian Dosen Supervisor	84





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada periode ini terjadi periode kemajuan ekonomi yang signifikan, yang kemudian diikuti oleh periode persaingan yang ketat antar negara-negara yang bercita-cita menjadi yang teratas di antara negara-negara lain. Pembangunan negara tentu membutuhkan investasi finansial yang cukup besar. Setiap daerah di Indonesia telah diberikan otonomi atas urusannya masing-masing agar pemekaran negara lebih mudah diatur. Penatausahaan sumber daya daerah dan pencairan dana daerah merupakan tugas penting yang berada dalam lingkup pemerintah daerah. Kemampuan mengatur daerahnya sendiri, yang diberikan kepada pemerintah daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah di kabupaten dan kota. Pemerintah daerah perlu memiliki tingkat otonomi yang lebih besar dalam hal keuangan, identifikasi perusahaan dengan potensi pengembangan, dan metode lain untuk menghasilkan pendapatan (PAD).

Uang yang dihasilkan dan dipungut oleh pemerintah daerah disebut sebagai “pendapatan daerah” (PAD)”. Didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah sebagai pendapatan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber di

dalam wilayahnya sendiri dan dipungut menurut undang-undang daerah .
Definisi ini dapat ditemukan dalam peraturan perundang-undangan (PAD).

Pendapatan asli daerah (PAD) dapat berasal dari berbagai macam sumber, antara lain pendapatan asli daerah seperti pajak dan retribusi serta keuntungan BUMD dan jenis pendapatan lainnya, dana yang berasal dari perbaikan daerah digunakan untuk keperluan daerah. Retribusi didefinisikan sebagai pajak daerah atau retribusi yang dipungut oleh pemerintah daerah atas nama orang atau organisasi sebagai imbalan atas layanan atau lisensi. Definisi ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang disahkan pada tahun 2009.

Dalam upaya memaksimalkan pendapatan daerah, Kabupaten Pemalang bertujuan untuk meningkatkan Pajak Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) . Kegiatan perijinan khususnya retribusi merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang bertujuan untuk menciptakan kondisi dimana kegiatan tersebut sesuai dengan peruntukannya dalam rangka pembinaan dan pelayanan masyarakat, sehingga diperlukan retribusi sehingga kebutuhan daerah dapat dipenuhi semaksimal mungkin.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga dapat digunakan sebagai ukuran kemampuan suatu daerah untuk membiayai pembangunan daerahnya sendiri. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 2 Tahun 1999 tentang Iuran Izin Mendirikan Bangunan, Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 16 Tahun 2018 tentang Biaya Perizinan Tertentu, dan Peraturan Daerah

Kabupaten Pemalang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung di Daerah. Pemerintah daerah mendapatkan kompensasi untuk mengeluarkan izin kepada orang atau badan, termasuk untuk modifikasi dan aplikasi baru (Siahaan, 2005, hlm. 20).

“Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Penanaman Modal (DPMPTSP) yang merupakan salah satu instansi pemerintah Kabupaten Pemalang memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya di Kabupaten Pemalang. Hal ini karena DPMPTSP bertanggung jawab untuk menangani investasi dan memberikan pelayanan yang terintegrasi. Badan tersebut bertanggung jawab atas perizinan, investasi non-perizinan dan masalah layanan, di antara tanggung jawab lainnya. Industri dan pemerintah bersinergi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Penanaman Modal (DPMPTSP) yang berfungsi sebagai jembatan antara keduanya untuk mendorong investasi langsung daerah. DPMPTSP diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang. Peraturan ini menjadi undang-undang pada tahun 2016.

Tabel 1.1. Realisasi Anggaran Retribusi Daerah Kabupaten Pemalang

Tahun	Realisasi
2019	4.410.326.640
2020	2.130.681.500

Sumber: Bina Program dan Keuangan DPMPTSP Kabupaten Pemalang

Tanggung jawab yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tertuang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik . Menurut ketentuan ini, “pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas produk, jasa, dan/atau jasa”. [Warga dan penduduk] didefinisikan sebagai "membutuhkan produk, layanan, dan/atau layanan."

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk itu, pemerintah harus bertanggung jawab untuk memastikan bahwa warga mendapatkan layanan dengan kualitas terbaik. Standar pelayanan merupakan kebutuhan penting bagi semua pelayanan publik karena berfungsi baik sebagai pedoman penyampaian pelayanan maupun sebagai metrik untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, maka akan layak untuk mengurangi dan menghilangkan tindakan di luar pemerintahan yang memungkinkan terjadinya korupsi. Tindakan tersebut antara lain pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan yang berlarut-larut, dan kegiatan lainnya. standar untuk industri pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 pemerintah memiliki peran dalam memberikan pelayanan public yang isinya “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Sehingga untuk memastikan bahwa penyedia layanan, pemerintah harus bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik bagi warga negara. Sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai bahan pembandingan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan, standar pelayanan merupakan kebutuhan mutlak bagi setiap pelayanan publik. Dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat mengurangi dan mencegah kegiatan diluar administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan yang berlarut, atau kegiatan lain yang mungkin menjadi celah terjadinya tindakan korupsi. Informasi tentang persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu semuanya diperjelas kepada publik dengan adanya standar pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemalang adalah organisasi perangkat daerah di Kabupaten Pemalang yang menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Penanaman Modal (DPMPTSP) nyaman karena masyarakat dapat menyelesaikan perijinannya sendiri secara elektronik atau online di DPMPTSP; namun demikian peran dan tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang tetap berjalan sesuai dengan tugas pokok,

fungsi yang ada, dan peraturan yang berlaku. Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang dapat diakses melalui laptop, desktop, dan perangkat mobile melalui platform website dan aplikasi lisensi online. Lisensi online adalah metode yang akan membuat memperoleh izin yang berbeda lebih mudah bagi publik. Dengan adanya aplikasi perizinan online, individu tidak perlu lagi mendatangi kantor perizinan untuk mengetahui status permohonan izinnnya.

1.2. Tujuan Laporan

Berdasarkan topic yang dibahas, maka tujuan penelitian laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kurang optimalnya masyarakat dalam system pelayanan perizinan online.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis kurang optimalnya kompetensi petugas dalam melayani system perizinan online.

1.3. Sistematika Laporan

Sistematika laporan magang disusun per bab seperti:

Bab I : Pendahuluan

Bab pertama memberikan gambaran tentang konteks historis masalah, tujuan penelitian, dan metodologi laporan, yang semuanya akan menjadi bahan diskusi dalam laporan magang.

Bab II : Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Bab kedua memberikan informasi tentang profil organisasi, termasuk struktur, tujuan, dan visinya, serta tanggung jawab dan tugas utamanya, serta kegiatan yang dilakukan selama magang.

Bab III : Identifikasi Masalah

Bab ketiga berisi masalah yang terdapat pada organisasi untuk kemudian akan dibahas dalam laporan ini.

Bab IV : Kajian Pustaka

Bab keempat berisi tentang uraian teori tentang implementasi strategi terhadap peningkatan investasi pada DPMPTSP di Kabupaten Pematang Jaya.

Bab V : Analisis dan Pembahasan

Analisis masalah yang menjadi fokus penelitian dan pemeriksaan atas temuan penelitian tersebut merupakan pokok bahasan pada bab kelima.

Bab VI : Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab keenam berisi mengenai kesimpulan tentang topik laporan yang di angkat, dan rekomendasi terkait penelitian.

Bab VII : Refleksi Diri

Bab ketujuh berisi tentang manfaat selama magang, kelebihan dan kekurangan magang untuk pengembangan softskill, kelebihan dan kekurangan magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif, kunci sukses, serta rencana pengembangan diri untuk dimasa mendatang.

Daftar Referensi

Berisi daftar referensi dan penelitian terdahulu yang dipakai selama pembuatan laporan.

Lampiran

Berisi lampiran lampiran yang meliputi formulir permohonan magang, lembar penilaian DPL, daftar hadir selama magang, catatan harian (logbook), kartu bimbingan DPL dan DS.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Organisasi

2.1.1. Visi dan Misi

Untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di wilayah Jawa Tengah, sebuah organisasi yang dikenal sebagai Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (DPMPTSP) menawarkan bantuan kepada pengusaha untuk mendapatkan izin yang diperlukan untuk meluncurkan perusahaan baru. DPMPTSP bertugas membantu Gubernur dalam melaksanakan kepentingan pemerintah di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah, serta kegiatan tugas pembantuan yang dilimpahkan kepada kepala daerah. Visi ini merupakan pedoman tertulis yang dapat dilihat dan dikenali oleh banyak pihak yang relevan dengan tujuan pembentukan suatu lembaga, dan dapat digunakan sebagai standar kepercayaan publik terhadap individu yang menggunakan layanan yang diberikan. Ketika sampai pada tujuan, yang terdiri dari tindakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan ini, misi itu sendiri menjelaskan banyak faktor yang berkontribusi pada perlunya mendirikan organisasi di dalam masyarakat.

VISI DPMPTSP KABUPATEN PEMALANG:

“Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang cepat, mudah, transparan dan Pasti”

MISI DPMPTSP KABUPATEN PEMALANG:

- Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik.
- Mewujudkan supremasi hukum di bidang pelayanan perizinan guna menjamin adanya kepastian hukum.
- Mewujudkan pola informasi dan sistem pelayanan perizinan yang transparan.
- Meningkatkan peluang usaha dalam rangka kesejahteraan masyarakat.
- Mengupayakan Penyelesaian pengaduan Perizinan Dengan Semangat Musyawarah.
- Mewujudkan Tertib Administrasi Ketatausahaan, keuangan dan Pengelolaan Rumah Tangga.

2.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam menjalankan sebuah organisasi atau instansi diharapkan sesuai ketentuan serta peraturan, sebuah instansi harus menjalankan Tugas pokok dan fungsi mereka dengan baik. Tugas pokok dan fungsi atau biasa disebut Tupoksi ini merupakan gambaran tentang tugas dari masing – masing instansi tersebut yang mencakup sasaran utama pekerjaan yang dibebankan yang harus dilaksanakan. Tugas pokok dapat dikatakan sebagai hal yang harus dilaksanakan oleh jabatan yang diperoleh dalam suatu instansi, sedangkan fungsi merupakan perwujudan dari tugas yang harus dilaksanakan dalam

rangka mencapai tujuan instansi. Tugas dan fungsi merupakan satu kesatuan yang saling terkait.

1) Tugas Pokok DPMPTSP Kabupaten Pemalang

- (1) Sub Bidang Pengembangan Penanaman Modal, yang secara khusus menyebutkan penyediaan fasilitas dan insentif di bidang penanaman modal yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah, dan peta potensi penanaman modal;
- (2) Sub Bidang Promosi Penanaman Modal yaitu Penyelenggaraan Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah;
- (3) Pemerintah Daerah membawahi Sub Urusan Pelayanan Penanaman Modal yang meliputi pelayanan perizinan dan nonperizinan melalui single entry point di bidang penanaman modal;
- (4) Pelaksanaan Sub Bidang Pengendalian Penanaman Modal, yaitu pengendalian penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah;
- (5) Sistem Informasi Data dan Penanaman Modal, yaitu penyelenggaraan data dan informasi perizinan dan nonperizinan yang terintegrasi secara regional;
- (6) selain mempunyai tugas tersebut diatas DPMPTSP Kab. Pemalang juga membantu Bupati melaksanakan Tugas Pembantuan.

Dalam proses pemberlakuan pungutan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, berikut adalah langkah-langkahnya: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab untuk memastikan bahwa data dan sistem informasi yang memadai dikendalikan oleh organisasi. Masyarakat yang ingin memanfaatkan Pelayanan Terpadu dan Pelayanan Investasi Terpadu Satu Pintu dan mengetahui apa yang terjadi di sana memerlukan bantuan sistem data dan informasi tersebut.

2) Fungsi DPDMPSTSP Kabupaten Pematang Jaya

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya mempunyai fungsi:

- Pembuatan kebijakan sesuai dengan materi acara
- Pelaksanaan kebijakan dengan cara yang konsisten dengan ruang lingkup kelompok.
- Melakukan penilaian dan memberikan laporan sesuai dengan tindakan.
- Pelaksanaan pelayanan administrasi sesuai dengan lingkup pekerjaan kegiatan
- Melaksanakan tanggung jawab tambahan yang ditetapkan oleh Bupati sehubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya

Dalam proses pelaksanaan salah satu fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Penanaman Modal, Hal ini dapat diwujudkan dari penerapan tata cara pembayaran retribusi untuk meningkatkan pendapatan

asli daerah (PAD), dimana tata cara pembayaran retribusi menjadi salah satu evaluasi. dan pelaksanaan pelaporan yang harus dilakukan oleh pengelola keuangan. Hal ini dapat diwujudkan dari penerapan tata cara pembayaran retribusi untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Manajer Keuangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pengembangan program-program tersebut, yang kemudian menjadi pelaksanaan administrasi yang perlu dilaporkan dalam pertanggungjawaban kinerja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hentikan Layanan Terpadu.

2.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pemalang Nomor 84 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Kedudukan Struktural Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang, didirikan sesuai dengan peraturan tersebut di atas.

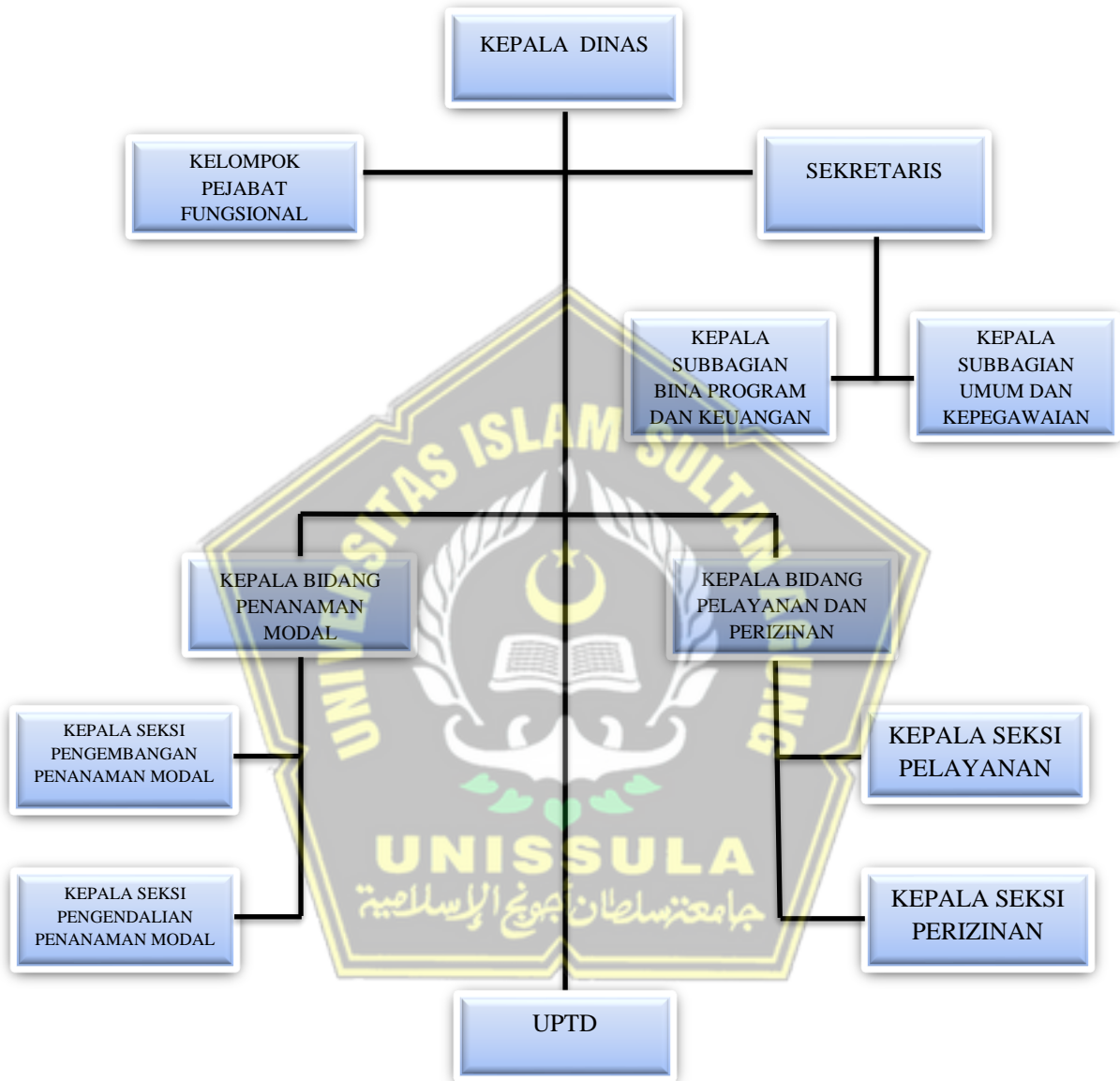
Berikut ini yang termasuk dalam wilayah Kabupaten Pemalang:

- 1) Kepala dinas
- 2) Sekertariat, terdiri dari:
 - (1) Sub bagian Bina Program dan Keuangan
 - (2) Sub bagian Umum dan Kepegawaian

- 3) Bidang Penanaman Modal terdiri dari:
 - (1) Seksi Pengembangan Penanaman Modal
 - (2) Seksi Pengendalian Penanaman Modal
- 4) Bidang Pelayanan Perizinan terdiri dari:
 - (1) Seksi Pelayanan
 - (2) Seksi Perizinan
- 5) UPTD
- 6) Kelompok Jabatan Fungsional.



**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PEMALANG**



Gambar 2.1. Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pemalang

(Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP)

Berikut daftar uraian tugas jabatan struktural yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terkait dengan Subbagian Pengembangan Program dan Keuangan:

Kepala Subbagian Bina Program Dan Keuangan

- 1) Menyelenggarakan program dan kegiatan Subbagian Program dan Keuangan sesuai dengan dokumen perencanaan sehingga dapat menjadi landasan bagi pembuatan dokumen rencana kerja dan anggaran
- 2) Rancangan usulan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) untuk urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan, digunakan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD).
- 3) Menyelenggarakan pengelolaan program, penatausahaan, dan pengembangan keuangan sesuai dengan prinsip perencanaan dan pengelolaan keuangan daerah agar dapat menyelenggarakan tertib administrasi.
- 4) Surat pertanggungjawaban keuangan menjelaskan proses audit anggaran dan cara penggunaan dana untuk memastikan bahwa pengelolaan keuangan tetap terkendali.
- 5) Menyusun dokumen konsep akuntabilitas kinerja, seperti Laporan Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan dokumen pertanggungjawaban lainnya, sesuai dengan pedoman pelaporan. Contoh jenis dokumen tersebut antara lain Laporan Kinerja Instansi

Pemerintah (LKJIP) dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP).

- 6) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan, menyusun laporan realisasi anggaran (LRA), laporan operasional (LO), laporan perubahan ekuitas (LPE), neraca, catatan atas laporan keuangan (CaLK), dan laporan keuangan lainnya yang diperlukan oleh pedoman pengelolaan keuangan daerah.
- 7) Berdasarkan rencana program dan kegiatan yang dibuat dalam rangka peningkatan kinerja, evaluasi sejauh mana keberhasilan program dan kegiatan Subbagian Program dan Keuangan dan laporkan temuan Anda.
- 8) Melaksanakan tanggung jawab kedinasan tambahan yang telah dilimpahkan kepada Anda oleh pimpinan dalam rangka mendukung kinerja organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Dalam rangka menyelenggarakan tertib administrasi pengelolaan keuangan daerah, Subbagian Program dan Keuangan bertanggung jawab menyusun laporan pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah, melaporkan laporan keuangan, dan membuat laporan pertanggungjawaban.

Berdasarkan Peraturan Bupati Pematang Nomor 84 Tahun 2016, berikut adalah ringkasan tugas dan tanggung jawab yang terkait dengan jabatan struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang:

1) Kepala Dinas PMPTSP

Kepala Dinas PMPTSP mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- (1) Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Bidang Pemerintahan, Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) sebagai Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)
- (2) Menggunakan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Bidang Pemerintahan sebagai pedoman, menyusun usulan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) Bidang Pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Kesatuan -Hentikan Pelayanan Terpadu sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- (3) Menyusun sebagai pedoman tugas kebijakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan program kegiatan penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (4) Mengarahkan pelaksanaan program dan kegiatan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan pedoman pelaksanaan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

- (5) Mengembangkan inovasi di bidang pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu melalui pemanfaatan analisis dan/atau teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan pekerjaan dan kualitas pelayanan.

2) Sekretaris

Sekretaris Dinas PMPTSP mempunyai Urusan tugas sebagai berikut:

- (1) Program dan kegiatan kesekretariatan direncanakan sesuai dengan dokumen perencanaan sebagai bahan penyusunan rencana kerja dan dokumen anggaran
- (2) Mengkoordinasikan usulan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) untuk urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan menggunakan rencana kerja pemerintah daerah (RKPD) dan jangka menengah daerah rencana pembangunan (RPJMD) sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
- (3) Membuat kebijakan kesekretariatan sesuai program dan kegiatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- (4) Menyelenggarakan program dan kegiatan Subbagian Program dan Keuangan, serta Subbagian Umum dan Kepegawaian, sesuai dengan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), untuk memastikan pelaksanaannya sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan

(5) Dalam rangka pemutakhiran informasi publik, mengkoordinasikan penyediaan dan pelayanan informasi publik sesuai dengan undang-undang tentang keterbukaan informasi public

a. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Program dan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian direncanakan sesuai dengan dokumen perencanaan yang menjadi dasar pembuatan kertas rencana kerja dan anggaran.

(2) Pengelolaan administrasi umum memerlukan terselenggaranya komunikasi, administrasi, dan kearsipan yang efisien.

(3) Mengelola administrasi rumah memerlukan perolehan dan pemeliharaan peralatan organisasi ruang kantor, fasilitas untuk melakukan pertemuan resmi, dan barang-barang yang digunakan untuk melakukan pekerjaan dengan sukses.

(4) Menyelenggarakan prosedur dan informasi publik secara efektif untuk menyelesaikan tugas.

(1) (5) Manajemen manajemen mencakup penciptaan sistem dan proses kerja yang sesuai dengan tujuan kerja untuk pelaksanaan tugas.

3) Kepala Bidang Penanaman Modal

Kepala Bidang Penanaman Modal mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- (1) penyusunan dokumen rencana kerja dan anggaran berdasarkan program dan kegiatan penanaman modal sesuai dengan dokumen perencanaan
- (2) menyusun kebijakan pengembangan penanaman modal berdasarkan program dan kegiatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- (3) Menyusun kebijakan Pengendalian Penanaman Modal sesuai dengan rencana dan kegiatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- (4) Menyelenggarakan program dan kegiatan di bidang penanaman modal sesuai dengan pedoman pelaksanaan agar dilaksanakan sesuai dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan
- (5) Menyelenggarakan kegiatan penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah, berpedoman pada ketentuan mengenai pedoman dan tata cara pengendalian pelaksanaan penanaman modal dalam rangka peningkatan realisasi penanaman modal di daerah
- (6) Mengembangkan konsep inovasi Bidang Penanaman Modal berdasarkan identifikasi dan analisis masalah untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan kerja dan kualitas pelayanan publik.
- (7) Mengkoordinasikan pelaksanaan tanggung jawab bagian di bidang Penanaman Modal dalam rangka keterpaduan pelaksanaan tugas;
- (8) Mengevaluasi pelaksanaan tanggung jawab Bidang Penanaman Modal sesuai dengan program dan rencana kegiatan yang telah ditetapkan dalam rangka peningkatan kinerja.

- (9) Menyiapkan laporan efektivitas pelaksanaan tanggung jawab Bidang Penanaman Modal dalam rangka akuntabilitas pelaksanaan tanggung jawab; dan
- (10) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan untuk mendukung kinerja organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi utama Bidang Penanaman Modal.

a. Kepala Seksi Pengembangan Modal

Kepala Seksi Pengembangan Penanaman Modal mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- (1) merencanakan program dan kegiatan Bagian Pengembangan Penanaman Modal sesuai dengan dokumen perencanaan sebagai bahan penyusunan rencana kerja dan dokumen anggaran;
- (2) Membuat pedoman pelaksanaan tugas dalam merancang kebijakan pengembangan penanaman modal sesuai dengan program dan kegiatan.
- (3) Menciptakan sumber daya untuk menetapkan rencana pengembangan iklim investasi sesuai dengan proses dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dokumen-dokumen ini akan menjadi rekomendasi bagi pelaksanaan pengembangan investasi pemerintah daerah.
- (4) Menyusun rancangan bahan penilaian pemberian fasilitasi/insentif penanaman modal di lingkungan Pemerintah Daerah sesuai dengan

proses dan persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka peningkatan iklim penanaman modal.

- (5) Sebagai pedoman penelusuran potensi penanaman modal, penyusunan data dan informasi peta potensi penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Menyusun strategi tujuan penanaman modal daerah berdasarkan peta potensi untuk memperkuat daya saing perekonomian daerah.
- (7) Dalam rangka meningkatkan penanaman modal, melakukan kegiatan promosi penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (8) Melakukan kegiatan sosialisasi tata cara dan proses pelayanan penanaman modal sesuai dengan ketentuan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka memberikan pelayanan yang unggul.
- (9) Meningkatkan investasi melalui pembinaan kerjasama dengan perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, kelompok usaha, lembaga internasional, dan pelaku lain yang bergerak di bidang pengembangan investasi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (10) Mengembangkan bahan inovasi Divisi Pengembangan Penanaman Modal berdasarkan identifikasi dan analisis masalah untuk

meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas dan kualitas pelayanan publik.

(11) Mengevaluasi pelaksanaan tugas Bagian Pengembangan Penanaman Modal sesuai dengan rencana program dan kegiatan yang telah ditetapkan dalam rangka peningkatan kinerja;

(12) Penyusunan laporan pelaksanaan tugas di Bagian Pengembangan Penanaman Modal dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan tugas secara efektif; dan

(13) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

b. Kepala Seksi Pengendalian Penanaman Modal

Kepala Seksi Pengendalian Penanaman Modal mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- 1) merencanakan program dan kegiatan Bagian Pengendalian Penanaman Modal sesuai dengan dokumen perencanaan sebagai bahan penyusunan dokumen rencana kerja dan anggaran
- 2) menyiapkan bahan penyusunan rancangan kebijakan Pengendalian Penanaman Modal sesuai dengan program dan kegiatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Memfasilitasi perluasan pengetahuan dan keahlian di bidang pelaksanaan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan proses dan persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

- 4) Melakukan penyimpangan dari investasi tertentu sesuai dengan aturan hukum dan peraturan yang berlaku, yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah untuk kepatuhan hukum Memfasilitasi penanganan pengaduan pelaksanaan kegiatan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan pelayanan prima;
- 5) Menyelenggarakan pengawasan terhadap penggunaan fasilitas dan insentif yang diberikan serta melaksanakan pemeriksaan ke lokasi proyek sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan guna pengendalian pelaksanaan usaha;
- 6) Melaksanakan tindak lanjut terhadap penyimpangan atas tertentu Penanaman Modal sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah guna kepatuhan hukum;
- 7) Mengelola Sistem Pelayanan Perizinan dan Informasi Penanaman Modal Secara Elektronik (SPIPISE) yang terkait dengan Aplikasi Laporan Kegiatan Penanaman Modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk keterpaduan data dan tertib administrasi;
- 8) Bekerja sama dengan instansi teknis daerah terkait untuk menyelesaikan masalah penanaman modal sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan.

9) Mengembangkan materi terkait inovasi Bagian Pengendalian Penanaman Modal berdasarkan identifikasi masalah dan analisis efisiensi pelaksanaan pekerjaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

10) Mengevaluasi keberhasilan Seksi Pengendalian Penanaman Modal dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan program dan rencana kegiatan peningkatan kinerja;

11) Menyusun laporan pelaksanaan tugas di Bagian Pengendalian Penanaman Modal dalam rangka pertanggungjawaban tugas secara efektif; dan

12) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan untuk mendukung kinerja organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi pokoknya.

4) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

(1) Di Bidang Pelayanan Perizinan, merencanakan program dan kegiatan sesuai dengan dokumen perencanaan sebagai bahan penyusunan rencana kerja dan kertas anggaran;

(2) Membuat rancangan kebijakan yang akan menjadi pedoman pelaksanaan tugas yang akan mengatur perizinan pelayanan sesuai dengan program dan kegiatan;

- (3) Menyelenggarakan program dan kegiatan di Bidang Pelayanan Perizinan sesuai dengan pedoman pelaksanaan agar pelaksanaannya tepat sasaran dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan;
- (4) Menyelenggarakan Kegiatan Pelayanan Perizinan yang menjadi kewenangan daerah dan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam rangka mendekatkan proses pelayanan, menyempurnakan, dan mempersingkat dalam rangka mewujudkan efektifitas pelayanan perizinan kepada masyarakat;
- (5) Mengembangkan usulan inovasi pelayanan perizinan yang didasarkan pada identifikasi dan analisis kesulitan yang ada untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan pekerjaan dan kualitas pelayanan publik.)

Kepala Seksi Pelayanan

- (1) Merencanakan program dan kegiatan Seksi Pelayanan sesuai dengan dokumen perencanaan sebagai bahan penyusunan rencana kerja dan dokumen anggaran.
- (2) Membuat bahan rancangan kebijakan pelayanan sesuai dengan program dan kegiatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- (3) Merumuskan gagasan strategi pembangunan dan pelayanan perizinan tidak terstruktur sebagai roadmap pelaksanaan pengembangan Pelayanan Perizinan Pemerintah Daerah,
- (4) Menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang tidak terstruktur secara terpadu, satu atap di Bidang Penanaman

Modal yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah, sesuai dengan proses dan peraturan perundang-undangan untuk efektivitas dan efisiensi jasa.

(5) Mengkoordinasikan pelaksanaan tanggung jawab bagian Layanan untuk memastikan integrasi tugas.

(6) Membuat laporan tentang kinerja tanggung jawab Bagian Layanan sehingga individu dapat dimintai pertanggungjawaban atas kinerjanya.)

a. Kepala Seksi Perizinan

(1) merencanakan program dan kegiatan Bagian Perizinan sesuai dengan dokumen perencanaan sebagai bahan masukan untuk pembuatan dokumen rencana kerja dan anggaran

(2) Menyiapkan isi rancangan kebijakan Bagian Perizinan sesuai dengan program dan kegiatan sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan.

(3) Menyusun strategi pengelolaan perizinan yang tidak terstruktur sesuai dengan proses dan persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman bagi terciptanya Pelayanan Perizinan Pemerintah Daerah.

(4) Menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang tidak terstruktur secara terpadu, satu atap di Bidang Penanaman Modal yang menjadi tanggung jawab Pemerintah

Daerah, sesuai dengan proses dan peraturan perundang-undangan untuk efektivitas dan efisiensi jasa.

- (5) Sosialisasi tata cara dan tata cara perizinan kepada masyarakat umum dan pelaku usaha sesuai dengan tata cara dan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan usaha di daerah dan memberikan informasi kemudahan pelayanan perizinan.

2.1.4. Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugas dan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berjumlah 60 orang, terdiri dari 26 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 34 Tenaga Harian Lepas (THL).

Tabel 2.1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris	1
3	Kepala Bidang	2
4	Kepala Sub Bagian	2
5	Kepala Seksi	2
6	Staf	18
7	THL	34
Jumlah		60

(Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kab Pemalang)

Tabel 2.2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Pegawai
1	SD	-
2	SLTP	-
3	SLTA	28 Orang
4	D3	1 Orang
5	S1	23 Orang
6	S2	8 Orang
Jumlah		60 Orang

(Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kab Pematang)

2.2. Aktivitas Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Pematang dan berlangsung selama kurang lebih empat bulan, dimulai pada bulan April sampai dengan Juli. Kegiatan ini dapat ditemukan di sini. Penulis ditugaskan pada Subbagian Program dan Pengembangan Keuangan Bagian Sekretariat. Divisi ini bertanggung jawab untuk mengatur pemasukan dan pengeluaran dana, serta menyusun Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA).

Pada minggu pertama magang penulis berkeliling kantor untuk pengenalan lingkungan kerja dan memperkenalkan diri dengan para karyawan yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pada minggu selanjutnya penulis ikut membantu dalam pelayanan pembayaran retribusi, untuk mengetahui bagaimana tata cara pembayaran retribusi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Penulis juga membantu mencatat penomoran tanda

bukti pengeluaran (A-2 Pengeluaran) berdasarkan tanda buku pembantu kas tunai, A-2 Pengeluaran ini berfungsi untuk dasar menyusun laporan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD), menyusun laporan keuangan, serta menyusun dokumen pertanggungjawaban guna melaksanakan pengelolaan keuangan daerah yang tertib administrasi.

Selain itu, penulis juga berkontribusi dalam penyusunan Buku Kas Umum dan bertindak sebagai Pembantu Bendahara Pengeluaran. Buku Kas Umum adalah buku yang dibuat sebagai konsekuensi bendahara mendokumentasikan informasi arus kas, baik yang masuk maupun yang keluar. Buku kas umum ini berfungsi sebagai catatan harian dan dikelola oleh Bendahara Penerima, Bendahara Pengeluaran, dan Bendahara Pembantu. Selain itu, penulis membantu penyusunan Rencana Kerja (Renja), Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) untuk urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan terpadu satu pintu. pelayanan, dengan mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan. Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA) 2021 juga dikirimkan oleh penulis dengan bantuannya ke Sekretariat Daerah. Pemalang menyampaikan Rencana Kerja Anggaran Perubahan (RKAP) 2021 kepada BPKAD (Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah), serta membantu menyampaikan surat pernyataan tanggung jawab penyampaian SPM-GU kepada BPKAD. Kedua deliverable ini diwajibkan oleh BPKAD (Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah).

Penulis tidak hanya membantu Subbagian Pengembangan Program dan Keuangan tetapi juga Bagian Perizinan dan Investasi selama mereka bekerja di organisasi. Di bidang yang berhubungan dengan perizinan, penulis berkontribusi dalam pencatatan izin yang masuk. Tentunya tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui dan meneliti izin-izin siapa saja yang telah diajukan ke Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Terpadu dan telah diberi nomor pendaftaran resmi (DPMPTSP). Surat undangan pemantauan dan evaluasi (monev) ditulis bersama oleh penulis dengan bantuan penulis bersama penulis. Selain itu, penulis menjadi kontributor pengarsipan Laporan Perkembangan Penanaman Modal (LKPM). Laporan Perkembangan Penanaman Modal, yang juga disebut LKPM, harus dibuat secara metodis untuk mencapai realisasi investasi dan output. berkala oleh korporasi, dengan laporan dikirim ke DPMPTSP setiap triwulan. Laporan Kemajuan Penanaman Modal, atau LKPM, adalah dokumen yang disampaikan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal, atau BKPM, serta lembaga pemerintah yang membidangi penanaman modal. Dokumen ini merinci pertumbuhan modal perusahaan serta tantangan yang dihadapi perusahaan. Perusahaan yang tidak melaporkan Laporan Perkembangan Penanaman Modal (LKPM) akan dikenakan sanksi berupa larangan pencabutan izin usaha oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal. Persyaratan ini bersumber dari Peraturan BKPM No. 6 Tahun 2020 yang menyebutkan bahwa badan usaha wajib menyampaikan Laporan Perkembangan Penanaman Modal (LKPM) (BKPM).



Gambar 2.2. Aktivitas Magang

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1. Identifikasi Masalah

Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan berdasarkan latar belakang masalah bahwa permasalahan utama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) disebabkan oleh hal-hal yang terkait pembatasan sosial karena pandemic covid-19 yang sedang melanda. Munculnya Covid-19 telah banyak membawa berbagai tantangan kepada dunia termasuk Indonesia. Tantangan tersebut mempengaruhi banyak sektor, seperti sektor pendidikan, sektor sosial, sektor kesehatan, dan terutama pada sector ekonomi yang memiliki peran penting bagi Negara. Kinerja ekonomi pada saat pandemi covid-19 ini sedang mengalami penurunan yang cukup drastic, pembatasan sosial dengan skala yang besar demi mengurangi penyebaran covid-19 ini juga sangat mempengaruhi pada aktivitas perekonomian Indonesia.

Pemerintah telah membuat kebijakan Work From Home (WFH) dalam upaya mengurangi penyebaran covid-19, semua kegiatan kantor termasuk kegiatan kedinasan dibatasi kecuali dalam keadaan mendesak. Dikarenakan hal tersebut kegiatan kantor dan kegiatan lapangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga dibatasi. Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin reklame/ BAliho, izin usaha, izin praktik, dan izin apotek, hanyalah beberapa dari kegiatan perizinan yang ditangani oleh

DPMPTSP. DPMPTSP juga telah melaksanakan pembatasan jam kerja, sebelum pandemic covid-19 jam kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berlangsung dari pukul 7.00 pagi hingga pukul 15.00 sore, dan pada masa pandemic saat ini jam kerja hanya berlangsung dari pukul 08.00 pagi hingga 12.00 siang saja, sehingga pengunjung/ pemohon perizinan mengalami kesulitan.

DPMPTSP ingin menerapkan retribusi daerah dalam proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk memenuhi tujuan PAD dan mencapai tujuannya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bersama-sama, masyarakat dan pemerintah memiliki kemampuan untuk mendorong semangat kolaborasi dan berpikiran maju dalam menghadapi perubahan ketika mereka bekerja sama (Yappen et al., 2019). Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang akan tercipta melalui Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan retribusi daerah akan digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, antara lain pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan sosial. Izin Mendirikan Bangunan, juga dikenal sebagai IMB, adalah subkategori izin penggunaan daerah yang diamanatkan oleh peraturan daerah (Perda). Untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat, maka Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dibuat dengan tujuan agar kegiatan membangun masyarakat lebih teratur, terpantau, dan terkendali.

Ada beberapa masalah yang terkait dengan proses pemberian izin. Penyebabnya, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (DPMPTSP) belum mampu memberikan tingkat pelayanan yang setinggi-

tingginya. Terkadang ada hambatan yang tidak terduga, seperti ketika pekerja secara fisik melakukan survei di tempat sebelum diambil keputusan untuk memberikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kesulitan melayani pelanggan karena banyak jalan tol yang di-portal atau dihentikan akibat PPKM untuk mencegah penyebaran virus COVID-19.

Tujuan dari Badan Pelayanan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah untuk meningkatkan jumlah pendapatan asli daerah (PAD) dengan memberikan jaminan kepada masyarakat, melakukan kontrol atas proses penataan ruang, dan memastikan keselamatan dan keamanan bangunan. dibangun sebagai bagian dari program pemerintah yang dirancang untuk memperbaiki masyarakat. Bahkan saat Pandemi COVID-19 sedang berlangsung, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tetap bisa kami keluarkan (Wandira, 2020). Perkembangan ekonomi suatu negara, yang sangat penting bagi negara secara keseluruhan, mungkin akan lambat sebagai akibatnya.

Penurunan signifikan jumlah penerimaan yang dipungut dari retribusi daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terlihat pada tahun 2020. Realisasi retribusi daerah mencapai Rp. 4.41.326.640 pada tahun 2019, namun angka ini turun menjadi Rp. 2.130.681.500 tahun berikutnya. Hal ini disebabkan masih sedikitnya masyarakat yang mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan belum adanya objek Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang memiliki nilai retribusi tinggi. Salah satu contohnya adalah minimnya pembangunan pabrik, dan pada

tahun 2020 hanya akan ada pembangunan perumahan yang nilai retribusinya rendah. Fokus di sini adalah pada peran yang dapat dimainkan oleh upaya berbasis masyarakat dalam menghentikan penyebaran virus COVID-19. Akibat penurunan jumlah wisatawan, sejumlah tempat wisata terpaksa ditutup, dan jumlah penerimaan pajak yang dipungut juga turun.

Mengingat jumlah kasus COVID-19 yang saat ini masih terus meningkat, pemerintah pusat memutuskan untuk mengambil kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) guna membatasi penularan penyakit tersebut semaksimal mungkin. Karena semua kegiatan, bahkan yang berkaitan dengan pemerintah daerah, dibatasi, banyak instansi pemerintah, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang, juga terkendala dan sulit menjalankan fungsinya. Dengan mengizinkan sebagian pekerjanya melakukan pekerjaannya di luar kantor, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang mampu membatasi jumlah pegawai, jumlah pengunjung, dan jumlah jam kerja yang diperbolehkan, di kantor.

Platform website dan aplikasi perizinan online keduanya tersedia melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (DPMPTSP) Kabupaten Pematang. Ini dapat diakses oleh perangkat seluler, laptop, dan komputer desktop. Masyarakat umum akan lebih mudah mendapatkan banyak izin setelah sistem yang disebut lisensi online diimplementasikan. Karena konsumen sekarang dapat mengajukan permohonan lisensi dan memeriksa status permohonan izin mereka yang diajukan secara online, mereka tidak perlu

secara fisik mengunjungi kantor untuk mendapatkan informasi ini. Sampai saat ini pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Siantar masih belum memuaskan. Hal ini dikarenakan masih terdapat permasalahan, seperti masyarakat atau pemohon izin yang belum memahami bagaimana sistem kerja permohonan perizinan online, yang mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan perizinan online.

3.2. Batasan Masalah

Penulis berpendapat bahwa variabel harus digunakan untuk membatasi masalah penelitian yang dibahas agar penelitian dapat dilakukan lebih sempurna, mendalam, dan lebih fokus. Karena hal tersebut, penulis membatasi diri dan hanya berkaitan dengan “Pengelolaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di DPMPTSP Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Pematang Siantar”. Pengelolaan retribusi ini dipilih karena retribusi merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang dapat mendukung pembangunan daerah khususnya Kabupaten Pematang Siantar.

3.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan kontroversi penelitian, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

- 1) Kurang optimalnya masyarakat dalam system pelayanan perizinan online.
- 2) Kurang optimalnya kompetensi petugas dalam melayani system perizinan online.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Retribusi

Pendapatan Asli Daerah, juga dikenal sebagai PAD, merupakan sumber pendapatan penting bagi pembangunan daerah; Namun, pajak itu wajib dibayar oleh masyarakat dan dipaksakan kepada mereka. Menurut Riduansyah (2013), setelah memberikan pelayanan tertentu kepada penduduk wilayah hukumnya berupa retribusi daerah dan komponen lainnya, yang juga termasuk komponen PAD, pemerintah daerah memperoleh pendapatan dari sumber-sumber tersebut. Pendapatan ini memungkinkan mereka untuk menutupi biaya penyediaan layanan tersebut. Menurut Marihot (2016:616), retribusi daerah adalah pungutan yang dikenakan oleh pemerintah daerah kepada orang dan organisasi sebagai imbalan atas jasa tertentu atau pemberian izin khusus untuk kepentingan badan tersebut. Retribusi merupakan salah satu cara pemerintah daerah mengumpulkan uang sebagai imbalan atas pelayanan yang diberikannya, sebagaimana diungkapkan oleh Juli Panglima Saragih (2002:65) yang mengutip keterangan tersebut. Retribusi Daerah adalah retribusi daerah untuk membayar jasa atau izin yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan, menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-undang ini juga menyebutkan bahwa Retribusi Daerah adalah retribusi daerah.

Ada empat komponen retribusi menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2001:6), yaitu:

1. Pungutan retribusi harus berdasarkan Undang Undang.
2. Pungutannya bersifat memaksa.
3. Negara yang melakukan pemungutan.
4. Digunakan untuk pengeluaran bagi kepentingan umum.

Pelaksanaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 108 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, meliputi berbagai jenis pajak; Retribusi Daerah dibedakan menjadi Retribusi Jasa Umum, Retribusi Jasa Usaha, dan Retribusi Perizinan Khusus.

1. Retribusi Jasa Umum, meliputi:
 - Retribusi Pelayanan Kesehatan.
 - Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan.
 - Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil.
 - Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat.
 - Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum.
 - Retribusi Pasar.
 - Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.
 - Retribusi Pemeriksaan Alata Pemadam Kebakaran.
 - Retribusi Pengganti Alat Cetak Peta.
 - Retribusi Penyediaan dan Penyedotan Kakus.
 - Retribusi Pengolahan Limbah Cair.
 - Retribusi Pelayanan Pendidikan.

- Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi.

2. Retribusi Jasa Usaha, meliputi:

- Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.
- Retribusi Pasar Grosir dan Pertokoan.
- Retribusi Tempat Pelelaangan.
- Retribusi Terminal.
- Retribusi Tempat Khusus Parkir.
- Retribusi Tempat Penginalan/ Villa.
- Retribusi Rumah Potong Hewan.
- Retribusi Pelayanan Kepelabuhan.
- Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga.
- Retribusi Penyebrangan di Air.
- Retribusi Penjualan Hasil Produksi Usaha Daerah.

3. Retribusi Perizinan Tertentu, meliputi

- Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.
- Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol.
- Retribusi Izin Gangguan/ Keramaian.
- Retribusi Izin Trayek.

4.2. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Sektor Pendapatan Asli Daerah merupakan komponen penting dalam menentukan kemandirian daerah dan menilai berhasil tidaknya kemandirian pemerintah daerah dalam konteks otonomi daerah (Samsubar Saleh, 2003).

Dalam karya Mardiasmo (2002), istilah “PAD” digunakan untuk menyebut “pendapatan yang berasal dari pajak dan retribusi daerah, hasil BUMD, dan kekayaan daerah yang dikelola sendiri-sendiri”, di samping bentuk-bentuk PAD lainnya. yang telah diperoleh secara sah. Menurut Guritno Mangkosubroto (1997), untuk membiayai pengeluaran pemerintah diperlukan penerimaan pajak dan bukan pajak. Salah satu contoh yang terakhir adalah pendapatan pemerintah yang diterima melalui pengembalian pinjaman pemerintah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah uang yang dihasilkan oleh daerah dan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti pajak, retribusi, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan pendapatan asli lainnya . Contoh dari jenis penerimaan ini adalah pajak dan retribusi.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang dimaksud dengan “pendapatan daerah” adalah “setiap dan seluruh hak daerah yang diakui sebagai pendapatan daerah selama tahun anggaran yang berlaku sebagai penambah nilai kekayaan bersih”:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terdiri dari:
 - Hasil pajak daerah.
 - Hasil retribusi daerah.
 - Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - Lain-lain PAD yang sah.
2. Dana Perimbangan
 - Dana bagi hasil

- Dana alokasi umum.
 - Dana alokasi khusus, adalah dana yang dialokasikan kepada daerah oleh APBN untuk kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi.
3. Pendapatan daerah lain yang sah, seperti hibah yang ditetapkan pemerintah, uang darurat, dan lain-lain, atau pendapatan daerah yang bukan merupakan pendapatan asli daerah atau dana perimbangan.

4.3. Pelayanan Publik

Menurut apa yang tertuang dalam pasal pertama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk barang, jasa, dan/atau jasa”. layanan yang bersifat administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik Menurut Masdar (2009), layanan publik adalah ketika sebuah organisasi atau lembaga mematuhi seperangkat norma dan prosedur yang mendasar untuk menawarkan layanan kepada anggota masyarakat yang berkepentingan. apa yang dilakukan oleh organisasi atau institusi.

Kemampuan layanan untuk diberikan dengan cara yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan adalah apa yang merupakan kualitas layanan (Lewis & Bloom dalam Tjiptono & Chandra 2011). Menurut Tjiptono (2007), dua elemen yang dapat dianggap sebagai kualitas layanan

adalah ketepatan penyampaian layanan dan kemampuan bisnis untuk memenuhi persyaratan dan keinginan konsumen atau pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan terdiri dari kedua aspek tersebut. Menurut Kotler (2002), istilah "layanan" mengacu pada setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang ketiga dan tidak memiliki nilai moneter atau materi. Layanan adalah sarana di mana produsen memenuhi persyaratan dan persyaratan klien mereka untuk membuat klien tersebut puas. Aktivitas semacam ini dapat dilakukan kapan saja, termasuk sebelum, selama, dan setelah transaksi.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan mengacu pada kualitas layanan, baik atau buruk, yang disediakan oleh perusahaan untuk membantu pelanggan atau pengguna layanan dalam memenuhi kebutuhan mereka dan memenuhi persyaratan mereka untuk mencapai pelanggan. kenyamanan dan kepuasan. Kualitas layanan adalah metrik yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung membuat perbandingan antara kualitas layanan yang diberikan oleh berbagai bisnis. Kualitas layanan memiliki efek tidak langsung pada bagaimana pelanggan memandang organisasi. Menurut pandangan Shemwell, Yavas, dan Bilgin (1988), alasan untuk dimensi kepuasan konsumen atau customer satisfaction dapat diperoleh dari dimensi kualitas layanan atau service quality, serta dari dimensi lain:

1. Satisfaction Reliability (keandalan), sejauh mana harapan dan penerimaan konsumen terhadap kapasitas untuk menawarkan layanan yang dijanjikan

sesuai dan dapat diandalkan. Availability reliability (ketersediaan), sejauh mana suatu bisnis mampu memberikan layanan seperti yang dijanjikan.

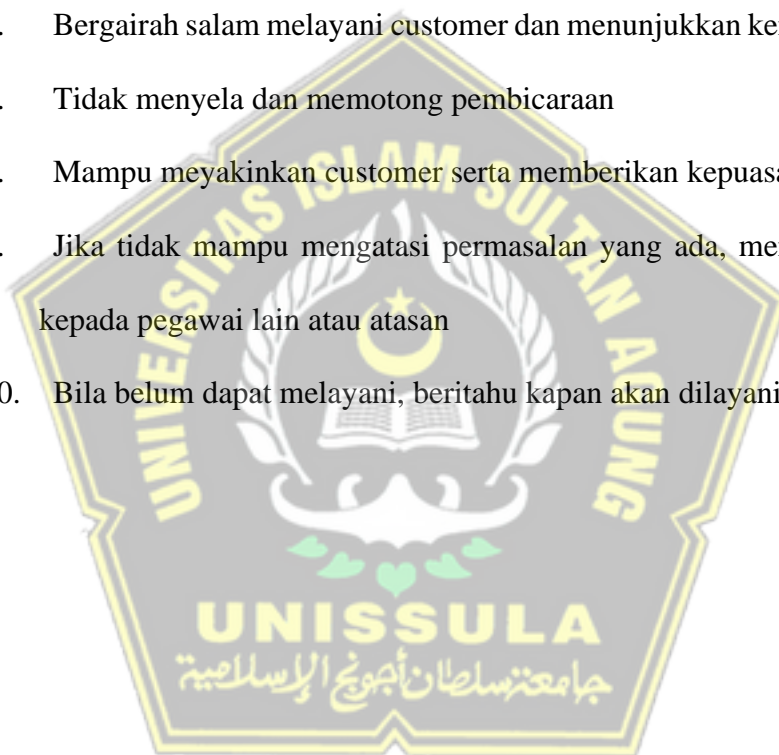
2. Harapan pelanggan dan penerimaan mereka terhadap kapasitas untuk membantu klien dan memberikan layanan yang dapat diterima dan tepat waktu.
3. Penantian dan penerimaan informasi sesuai dengan kapasitas untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan merupakan kepuasan kepercayaan, juga dikenal sebagai jaminan.
4. Kepuasan empati mengacu pada situasi di mana harapan pelanggan dan kemauan bisnis untuk memenuhi parameter tertentu dalam rangka memberikan perhatian dan perhatian individu kepada pelanggan.
5. Kepuasan yang dapat dilihat dan diraba, mengacu pada sejauh mana harapan dan penerimaan dari penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan saluran komunikasi perusahaan selaras;

Seperti yang dijelaskan oleh Moenir dalam Tangkilisan (2005), agar konsumen merasa puas, penyedia jasa harus memenuhi empat kriteria utama:

1. Tingkah laku dan perilaku yang sopan.
2. Cara penyampaian yang tepat dan sesuai.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramahtamahan.

Kasmir (2005), di sisi lain, menyatakan bahwa untuk memastikan bahwa layanan aman, nyaman, dan menyenangkan, sepuluh faktor harus diperhatikan, ini termasuk:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri
3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah salam melayani customer dan menunjukkan kemampuannya
7. Tidak menyela dan memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan customer serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak mampu mengatasi permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani



BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan realisasi retribusi izin mendirikan bangunan (IMB)

Retribusi adalah pembayaran yang harus dilakukan kepada pemerintah daerah sebagai imbalan atas izin-izin tertentu yang telah diberikan untuk keperluan pribadi atau perusahaan. Retribusi merupakan penyumbang utama PAD yang digunakan untuk mendukung pembangunan. Di sisi lain, retribusi adalah sejenis pajak paksa yang dibebankan kepada masyarakat. Di DPMPTSP Kabupaten Pemalang, salah satu layanan yang tersedia bagi pelanggan adalah retribusi izin mendirikan bangunan yang disebut juga dengan IMB.

Saat wawancara dengan Pak Musoleh yang merupakan petugas retribusi izin mendirikan bangunan DPMPTSP Kabupaten Pemalang, peneliti mengetahui realisasi retribusi izin mendirikan bangunan dari tahun 2019-2020 sudah berkurang. Informasi ini diketahui. Tertundanya upaya pembangunan di Kabupaten Pemalang dan sekitarnya sebagai dampak dari wabah COVID-19 dan kebijakan pemerintah yang melakukan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Selaku Kasubbag Program dan Keuangan, Ibu Eli Wahyu Ariyani, ST, juga mengungkapkan bahwa semua operasional pemerintah daerah juga terkendala. Akibatnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang juga kesulitan menjalankan tanggung jawabnya.

Terjadi penurunan jumlah uang yang terkumpul dari Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kabupaten Pemalang. Hal ini sebagai akibat dari menurunnya jumlah permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Pemalang dan belum adanya objek Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang memiliki nilai retribusi yang signifikan. Pada tahun 2020, tempat tinggal yang akan dijadikan sebagai subjek permohonan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) akan menjadi tempat tinggal yang nilai retribusinya rendah. Retribusi pariwisata, retribusi pembangunan pabrik, retribusi penginapan, dan retribusi terminal merupakan beberapa contoh retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang memiliki nilai signifikan. Bisnis pariwisata juga menurun akibat pembatasan jumlah pengunjung; dengan demikian, sektor ini perlu ditutup untuk jangka waktu tertentu.

5.2. Prosedur Izin Mendirikan Bangunan

Persyaratan :

1. Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk).
2. Surat Pernyataan Persetujuan tetangga.
3. Bukti kepemilikan tanah / status tanah.
4. Gambar rencana bangunan
5. Foto copy SPPT
6. Perhitungan konstruksi bila bangunan bertingkat

Sistem, mekanisme dan prosedur :

1. Berkas lamaran dapat diserahkan di Front Office atau online
2. File Front Office melakukan pengecekan dan pemasukan data registrasi, serta mencetak tanda bukti registrasi dan lembar monitoring
3. Apabila pendaftaran online dilakukan dengan mengecek berkas, jika sudah lengkap dan benar Front Office akan mencetak surat lamaran dan kelengkapan persyaratan, menerima lamaran, dan mencetak lembar monitoring
4. Front Office mengirim data ke Back Office dan kemudian menyerahkan berkas ke Bidang Pelayanan Perijinan
5. Kabid Pelayanan Perijinan memverifikasi file dan mengirimkannya ke Kasi Perijinan, yang kemudian mengirimkannya ke petugas Back Office yang bertanggung jawab atas perizinan terkait
6. Back Office mengatur jadwal dan undangan kunjungan lapangan untuk Pengusaha dan Tim Teknis
7. Undangan dikirimkan melalui kurir, email, TNDE, atau SMS
8. Tim Teknis melakukan pemeriksaan lapangan dan mencatat Berita Acara Pemeriksaan
9. Back Office memproses file berdasarkan laporan Berita Acara Pemeriksaan, mencetak Izin jika disetujui, dan membuat surat penolakan jika tidak
10. Mencetak Izin oleh Petugas Back Office dan memasukkan data lokasi di aplikasi GIS

11. Verifikasi dan pemberian paraf izin oleh Kasi Perijinan
12. Verifikasi dan pemberian paraf izin oleh Kabid Pelayanan Perijinan
13. Verifikasi dan pemberian paraf izin oleh Sekdin PMPTSP
14. Kepala Staf PMPTSP menandatangani Surat Keputusan Perizinan
15. Registrasi penomoran dan pencatatan buku oleh Sekretariat
16. Sekretariat menyimpan berkas lamaran yang telah diproses di Aplikasi E-Dok
17. Bagian pengambilan menerima salinan surat keputusan izin dari sekretariat
18. Pemohon diberitahu melalui SMS oleh bagian pengambilan
19. Pengambilan Izin oleh pemohon
20. Pemohon menerima data izin melalui bagian pengambilan

Kemudian untuk jangka waktu penyelesaian kurang lebih selama 5 hari kerja, dan untuk biaya /tarif dihitung biaya luas bangunan x 0,25 % x koefisien Bangunan (luas bangunan, tinggi bangunan, guna bangunan, hirarkhi kota/wilayah, koefisien jalan menurut fungsi dan sistem jaringannya, kelas jalan).



Gambar 5.1 Tempat Pelayanan / Front Office DPMPTSP Kabupaten Pemalang

5.3. Kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang

Yang dimaksud dengan "pelaksanaan pelayanan publik" adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap orang atas penyediaan produk dan jasa, di samping fungsi administratif yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah memberikan pelayanan atau melayani masyarakat

yang berkepentingan dengan organisasi yang bersangkutan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Karena kedekatannya dengan masyarakat yang dilayaninya, maka pelayanan publik mendapat tempat yang signifikan dalam prioritas pemerintah. Penyediaan layanan publik diatur oleh seperangkat standar profesional dan etika, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, kemanjuran, efisiensi, ketidakberpihakan, dan integritas untuk semua penerima layanan. Pelayanan publik dipandang sebagai suatu organisasi atau badan yang bertugas untuk mengembangkan kebijakan pelayanan, mengelola sumber daya, dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Hal ini diperlukan untuk keberlangsungan penyelenggaraan negara.

Pemerintah disajikan dengan kemungkinan serta kesulitan berdasarkan administrasi yang sangat baik atau hanya pemerintahan yang baik. Ini mendorong pemerintah untuk selalu mengingat betapa pentingnya mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada publik dan untuk selalu berusaha sebaik mungkin untuk melakukannya. Setiap pelayanan publik perlu memiliki standar pelayanan yang dapat berfungsi sebagai ukuran kualitas. Selanjutnya akan digunakan sebagai pedoman dan acuan dalam rangka analisis dan evaluasi kualitas pelayanan publik dan pengembangan pelayanan yang berstandar tinggi sekaligus sederhana, cepat, dan terukur. Adanya standar pelayanan berpotensi menekan tindakan-tindakan non-administratif seperti pungutan liar, penundaan yang berkepanjangan, penyimpangan prosedur, dan tindakan-tindakan lain yang dapat menjadi backdoor bagi praktik korupsi. Selain itu, standar pelayanan publik berpotensi

memberikan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Informasi ini dapat mencakup metode, prasyarat, periode waktu, dan biaya yang tidak dirahasiakan dari masyarakat umum. Selain itu, fasilitas umum yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat merupakan komponen penting dalam proses menjaga masyarakat pada tingkat yang nyaman. Fasilitas seperti tempat pengajuan izin/front office, tempat pendaftaran berkas/front office, ruang informasi dan pengaduan, komputer, ruang tunggu, ruang pengolahan data/berkas, toilet, dan tempat ibadah merupakan bagian dari Pemalang. Penanaman Modal Kabupaten dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menawarkan kemudahan bagi kliennya.

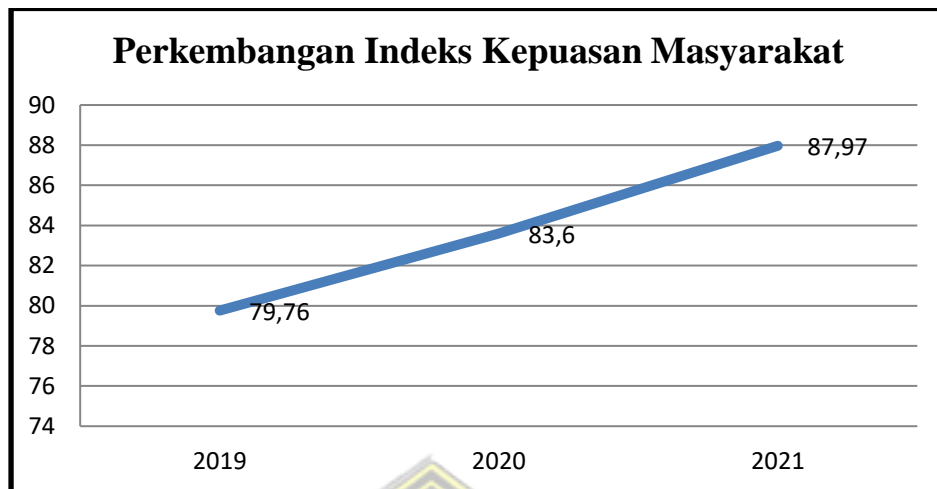
Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Penanaman Modal (DPMPTSP) merupakan instansi pemerintah daerah Kabupaten Pemalang yang secara khusus bertugas memberikan pelayanan terkait perizinan dan selalu bahu-membahu dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam melaksanakannya dengan kualitas pelayanan publik setinggi mungkin. Misinya adalah untuk memberikan tingkat pelayanan publik setinggi mungkin sambil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu dari delapan bidang perubahan yang membantu percepatan reformasi birokrasi adalah sektor pelayanan publik yang termasuk dalam kategori ini.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 yang dibentuk pada tahun 2012 untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah wajib memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk karena diamanatkan oleh hukum. Kebijakan dan

langkah-langkah strategis perbaikan dalam rangka pelayanan publik sangat penting untuk dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.

Masyarakat yang menggunakan layanan DPMPTSP Kabupaten Pemalang Kabupaten Pemalang diminta untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna mengetahui seberapa puas mereka terhadap pelayanan yang mereka terima dari Layanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Melayani hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menentukan perkembangan nilai atau tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa sebagai acuan untuk mengukur perkembangan indeks kepuasan masyarakat. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan masyarakat akan diukur. Selain itu, Survei Kepuasan Masyarakat yang biasa disebut SKM digunakan untuk mengetahui apa yang diharapkan masyarakat umum dari Dinas Perkebunan dalam hal pelayanan publik. Kabupaten Pemalang memiliki Pusat Pelayanan Terpadu dan Permodalan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).



Gambar 5.2 Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat

(Sumber: Laporan SKM Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kab Pemalang)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kategori baik, indeks kepuasan sebesar 88,31 sampai dengan 100 merupakan target kinerja yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang. Target tersebut ditetapkan berdasarkan data perkembangan indeks kepuasan masyarakat yang dipaparkan sebelumnya, yang diperoleh dari hasil pengawasan masyarakat (SKM) tahun 2019 hingga 2021 dan menunjukkan tren kenaikan yang terus berlanjut. Responden yang mengikuti survei memberikan beberapa saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang. Tanggapan tersebut antara lain permintaan untuk meningkatkan pelayanan yang sudah sangat baik, untuk lebih meningkatkan informasi layanan online, meningkatkan kecepatan waktu pelayanan, dan meningkatkan kenyamanan.

Dengan memasang lebih banyak AC untuk menurunkan suhu dan dengan memberlakukan peraturan kesehatan yang lebih ketat.

Tabel 5.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Pelayanan Perijinan DPMPTSP Kab. Pemalang

No.	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	85,32	Baik
2	Prosedur	86,84	Baik
3	Waktu pelayanan	84,83	Baik
4	Biaya / tarif	93,35	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi	87,88	Baik
6	Kompetensi pelaksana / petugas	87,81	Baik
7	Perilaku pelaksana / petugas	89,75	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	86,01	Baik
9	Penanganan pengaduan	90,72	Sangat Baik
Rata-rata		87,97	Baik

(Sumber: Pelayanan Perijinan DPMPTSP Kab. Pemalang)

Berdasarkan analisis hasil pengolahan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang nilai tertinggi yang didapat adalah pada unsur biaya/tarif yaitu sebesar 93,35. Hal tersebut terjadi karena pada

setiap pelayanan perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya mengenai biaya/tarif sudah diatur dengan jelas dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada. Nilai terendah yang didapat adalah pada Kecepatan Waktu Pelayanan yaitu sebesar 84,83, hal tersebut dikarenakan terkadang memang banyak masyarakat pengguna layanan yang enggan untuk menunggu lama. Akan tetapi kecepatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya secara umum sudah baik dan tentunya sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan).

5.4. Pelayanan Perizinan Online

Untuk menurunkan harga dan memperluas akses bagi masyarakat umum sehingga dapat menjaga nilai-nilai akuntabilitas, keterbukaan, dan keterlibatan aktif warga dalam pemerintahan. Ini menyediakan platform situs web serta aplikasi untuk lisensi online yang dapat diakses oleh perangkat seluler, komputer desktop, dan laptop. Masyarakat umum akan lebih mudah mendapatkan banyak izin setelah sistem yang disebut lisensi online diimplementasikan. Orang-orang sekarang dapat mengajukan permohonan lisensi dan memeriksa status aplikasi izin yang diajukan tanpa harus secara fisik mengunjungi kantor berkat pengenalan aplikasi lisensi online. Melalui penggunaan aplikasi berbasis web ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya bekerja untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang terbuka, sederhana, dan cepat.

Masyarakat tidak perlu lagi pergi ke kantor hanya untuk mengetahui persyaratan mendapatkan izin, status permohonan izin saat ini, atau mengambil izin yang diberikan. Semuanya dapat diselesaikan dalam pengaturan online. Komunitas memulai pembuatan akun dan kemudian mengirimkan informasi prasyarat sesuai dengan layanan aplikasi yang diperlukan. Pemohon cukup datang ke kantor pada saat status proses permohonan lokasi untuk menunjukkan persyaratan beserta dokumen aslinya. Jika proses aplikasi telah selesai, pemohon juga harus datang ke kantor untuk mengambil SK (SK) izin yang dikeluarkan.

Meski sudah ada layanan perizinan online, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan aplikasi perizinan online, sehingga lebih memilih mengurus perizinan secara offline atau datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Pematang. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang masih bingung bagaimana cara menggunakan aplikasi perizinan online. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang permohonan perizinan secara online sebagai akibat dari kurangnya sosialisasi tentang pelayanan perizinan secara online. Masyarakat mungkin tidak dapat menggunakan aplikasi perizinan online karena kurangnya pendidikan masyarakat, kurangnya e-literacy, atau ketidakmampuan untuk menggunakan perangkat teknologi informasi seperti smartphone, laptop, atau komputer. Alasan lain orang mungkin tidak dapat menggunakan aplikasi lisensi online adalah karena kurangnya kemampuan untuk menggunakan perangkat tersebut. Untuk dapat

menggunakan aplikasi perizinan online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang, pemohon terlebih dahulu harus membuat akun dan mendaftar dengan memasukkan alamat email dan kata sandi. Hal ini diperlukan karena tidak semua orang atau pelamar memiliki alamat email. Selain itu, kurangnya dukungan komprehensif untuk akses ke jaringan internet, yang terutama bermasalah di lebih banyak daerah pedesaan, di mana masih sulit untuk mendapatkan koneksi jaringan internet.

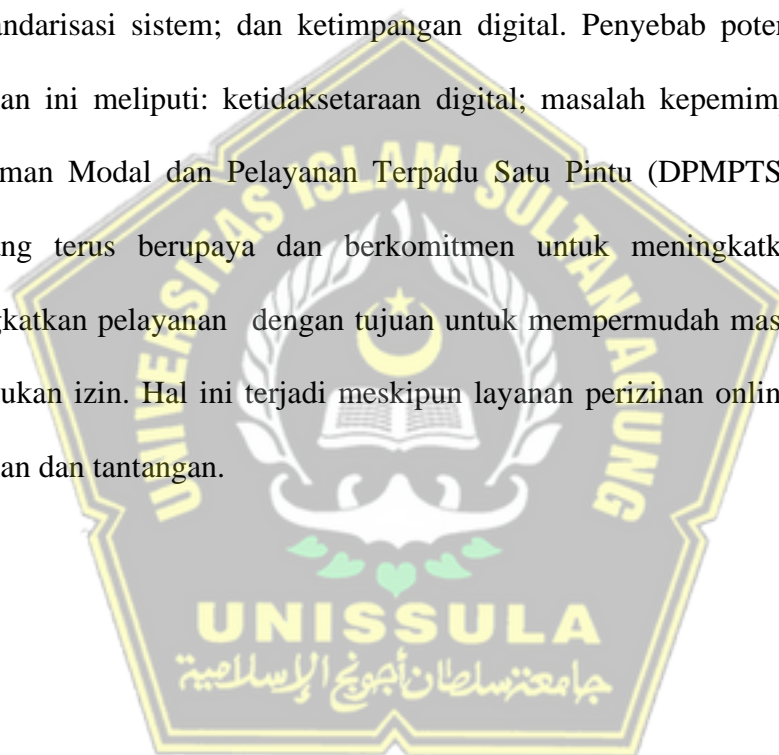
Akibat sumber daya manusia (SDM) yang dikuasai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang, penyelenggaraan pelayanan perizinan online masih belum berjalan semulus mungkin (DPMPTSP). Ketiadaan sumber daya manusia (SDM) yang berpengalaman di ranah teknologi dan informasi membuat layanan perizinan berbasis online sulit berkembang secara mulus dan tanpa hambatan. Menemukan SDM yang tahu bagaimana memanfaatkan keterampilan teknologi informasi yang penting itu sulit.

Tabel 5.2 Tingkat Pendidikan Sumber Daya Manusia pada
DPMPTSP Kab. Pemalang

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai
1.	SLTA	28 Orang
2.	D3	1 Orang
3.	S1	23 Orang
4.	S2	8 Orang
Jumlah		60 Orang

(Sumber: Sub Bahian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kab. Pemalang)

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang menghadapi tantangan dalam pengembangan e-government melalui aplikasi perizinan online. Tantangan-tantangan ini mungkin disebabkan oleh masalah infrastruktur terkait, seperti kurangnya sistem layanan dan kurangnya infrastruktur yang memadai; ketidaksetaraan digital; masalah kepemimpinan, seperti konflik antara pusat dan daerah; ketidakjelasan regulasi, alokasi anggaran, dan standarisasi sistem; dan ketimpangan digital. Penyebab potensial lain dari tantangan ini meliputi: ketidaksetaraan digital; masalah kepemimpinan; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang terus berupaya dan berkomitmen untuk meningkatkan dan terus meningkatkan pelayanan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan izin. Hal ini terjadi meskipun layanan perizinan online menghadapi tantangan dan tantangan.



BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan

DPMPTSP Kabupaten Pemalang bertanggung jawab melakukan Surveilans Masyarakat (SKM) guna mengetahui lebih jauh masyarakat yang memanfaatkan jasanya. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Pemalang. Setelah selesainya Pengawasan Masyarakat (SKM), DPMPTSP Kabupaten Pemalang menempati kategori baik; namun demikian, masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk memenuhi tujuan memberikan layanan yang sangat baik. Masyarakat pengguna jasa yang mengikuti Pengawasan Masyarakat (SKM) prihatin dengan beberapa faktor yang berbeda, salah satunya adalah lamanya waktu yang dibutuhkan hingga pelayanan selesai. Sebagian pengguna yang mengikuti Survei Masyarakat (SKM) menilai waktu penyelesaian suatu layanan masih terlalu lama. Hal ini disebabkan fakta bahwa layanan tertentu dapat memakan waktu beberapa hari untuk diselesaikan. Hal ini karena setelah mengajukan permintaan file layanan, kebenarannya masih belum pasti, yang berarti membutuhkan waktu lebih dari 5 menit.

Dalam rangka mewujudkan *Good Governance* DPMPTSP Kabupaten Pemalang menerapkan *e-government* melalui aplikasi pelayanan perizinan online. Pelayanan perizinan online masih belum berjalan sebagaimana mestinya dikarenakan kurang optimalnya masyarakat dalam menghadapi era

digital, kurangnya *e-literacy* atau kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan perangkat teknologi informasi seperti *smarthphone*, *laptop*, ataupun *computer*, dan masih banyak masyarakat yang tidak tahu adanya aplikasi perizinan online, serta kurangnya pengetahuan masyarakat terkait apa itu *e-government*. Sementara itu sumber daya masyarakat (SDM) yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang juga masih belum optimal, ketersediaan petugas yang memiliki kompetensi pada bidang teknologi dan informasi masih terbatas. Meskipun kendala dan hambatan terjadi pada saat berjalannya proses pelayanan perizinan berbasis online akan tetapi DPMPTSP Kabupaten Pemalang berkomitmen selalu berusaha serta terus memperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memberikan yang terbaik untuk kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.

6.2. Rekomendasi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan perijinan, khususnya di bidang yang kinerjanya masih di bawah standar, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, spesifikasi produk, kompetensi pelaksana/petugas, sarana dan prasarana.
- 2) Meningkatkan informasi/ sosialisasi pelayanan perizinan sehingga pemohon izin lebih memahami tentang persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan serta sosialisasi tentang pelayanan perizinan yang dapat diakses secara online.

- 3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan terutama untuk permohonan izin yang memerlukan cek lokasi dapat dengan meningkatkan fasilitas kantor untuk petugas cek lokasi yang mendukung seperti kendaraan dengan kondisi yang baik.
- 4) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang baik dan masyarakat pengguna layanan merasa nyaman, salah satunya seperti menyediakan kursi tunggu prioritas untuk disabilitas, ibu hamil serta lansia.
- 5) Meningkatkan infrastruktur teknologi dan informasi untuk mendukung kinerja pegawai Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.
- 6) Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara mengadakan pelatihan mengenai pelayanan perizinan online, untuk menambah wawasan petugas tentang ilmu pengetahuan teknologi komunikasi dan informasi.
- 7) Penambahan SDM di DPMPTSP Kabupaten Pemalang dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan secara online dengan meningkatkan keahlian ilmu pengetahuan dan teknologi.

BAB VII

REFLEKSI DIRI

7.1. Manfaat Magang

Kegiatan magang di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang berlangsung selama kurang lebih 4 bulan, penulis mendapatkan banyak hal positif yang didapatkan dari luar kampus setelah selama 5 semester mengikuti kegiatan perkuliahan dan menerima teori-teori yang diberikan oleh bapak/ibu dosen di kelas akhirnya penulis dapat langsung melihat dan praktek di lapangan melalui program magang ini. Ilmu dan teori yang diberikan dosen seperti Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Keuangan, Manajemen Pemasaran dan masih banyak lagi menjadi bekal dalam menjalani kegiatan magang. Selain hal tersebut penulis juga dapat mengetahui bagaimana lingkungan kerja dan memiliki gambaran mengenai dunia kerja khususnya di DPMPTSP Kabupaten Pemalang.

7.2. Kelebihan dan Kekurangan Magang Untuk Pengembangan *Soft-Skills*

Kelebihan yang diterima penulis selama kegiatan magang di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang dalam pengembangan *soft-skills* yaitu penulis mampu berkomunikasi dan bersosialisasi dengan baik dengan para pegawai yang bekerja di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu

(DPMPTSP) Kabupaten Pematang, selain itu penulis juga dapat meningkatkan etos kerja dan kemampuan manajemen waktu untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan tepat waktu. Kekurangan penulis dalam pengembangan *soft-skills* yaitu penulis masih belum mampu untuk mengambil keputusan yang tepat dari setiap pekerjaan yang diberikan dikarenakan penulis hanya mengerjakan pekerjaan sesuai yang diarahkan.

7.3. Kelebihan dan Kekurangan Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif

Penulis mampu meningkatkan kemampuan menulis dan ketelitiannya ketika diberi tugas untuk membantu merumuskan usulan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan dokumen lainnya. selama magang di Dinas Pelayanan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Ibu Kota Kabupaten Pematang. Keunggulan tersebut diterima penulis selama bekerja di Dinas Pelayanan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ibukota Kabupaten Pematang (DPMPTSP).

7.4. Kunci Sukses

Berdasarkan pengalaman penulis selama magang di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang yang berlangsung selama kurang lebih 4 bulan yaitu tekad yang kuat dan

kejujuran. Dibutuhkan niat dan kemauan yang kuat untuk mencapai kesuksesan, adanya kemauan yang kuat untuk bekerja keras tanpa henti meskipun mengalami kegagalan dan hambatan serta kesulitan dalam setiap proses yang dilalui. Untuk mencapai kesuksesan tentunya tidak mudah dan tidak sebentar, oleh karena itu diperlukan tekad yang kuat agar tidak mudah menyerah. Kejujuran juga tidak kalah pentingnya, dalam Agama Islam kejujuran adalah salah satu sifat Rasul dan dengan kejujuran maka hati akan sentiasa merasa tenang. Selain hal tersebut menjaga hubungan dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja juga penting untuk membuat lingkungan kerja yang baik. lingkungan kerja yang baik akan menciptakan kualitas kinerja yang baik pula.

7.5. Rencana Pengembangan Diri

Rencana kedepan yang akan dilakukan penulis adalah memanfaatkan waktu secara maksimal, waktu adalah investasi yang sangat berharga dan usia 20an merupakan *golden age* atau usia emas. Pada *golden age* ini kedepannya penulis ingin memanfaatkan waktu secara maksimal untuk mendapatkan ilmu dan pengalaman serta menggali potensi yang ada pada diri penulis.

DAFTAR REFERENSI

- Apriani, D. (2018). “Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis”. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol 5, No 3 (2018.).
- Arief, A. (2020). “Implementasi Penarikan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Terhadap Realisasi Pendapatan Asli Daerah”. *Jurnal Kertha Patrika*. 42(1), 73–86.
- Aritonang, R. P. (2020). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Realisasi Penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Kota Medan 2017-2019”. Universitas Sumatera Utara. Laporan Tugas Akhir.
- Asih, S. (2018). “Pengaruh Kontribusi Pajak Daerah, Pendapatan Asli Daerah, Retribusi Daerah Dan Bagi Hasil Pajak Terhadap Belanja Daerah Dengan Pertumbuhan Ekonomi Sebagai Variabel Moderating Pemerintah Kabupaten Dan Kota”. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*. Vol. 9 No.1 : 177-191.
- Christanti, P. L. (2020). “Analisis Potensi Pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Untuk Optimalisasi Pendapatan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah”. *Journal Of Management & Business*. 3(1), 8–14.
- Deddy, Mulyadi, Drs., M.Si. (2016). “Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik”. Bandung : Penerbit Alfabeta. Halaman 180.
- Ifa, K. (2017). “Kontribusi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Kabupaten Jember”. *Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi. Keuangan dan Pajak*. 1(28), 1–13.
- Irawan, Andri (2018). “Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)”. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*. Vol 10 No 3 (2018): Desember 2018
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkjjip) Tahun 2020. Dpmptsp Kabupaten Pematang.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pematang No. 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pematang.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pematang No. 16 Tahun 2018 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

- Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang No. 2 Tahun 1999 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang No. 23 Tahun 2016 Tentang Bangunan Gedung.
- Prasetio, E. (2021). “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai”. *Perspektif*, 10 (2) (2021):710-727.
- Pratiwi, I. (2019). “Kebijakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Dalam Pemberian Perizinan Selama Pandemi Covid-19”. P-ISSN: 2745-7753 | E-ISSN: -2722-6670. 56–65.
- Puspadyana, M. (2019). “Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)”. *Reformasi*, ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online) Volume 9 Nomor 1 (2019).
- Rahman, A. (2019). “Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik”. *Artikel Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*.
- Sundari, Y. (2017). “Potensi Dan Strategi Optimalisasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kota Pontianak”.
- Tatzuko, H. (2009). “Kajian Yuridis Perda No . 9 Tahun 2006 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kabupaten Pemalang (Nomor 9)”. *Universitas Negeri Semarang*. Skripsi.
- Ternando, Abi. (2021). “Upaya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satupintu (Dpmpmsp) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Jambi”. *Jurnal Yuridis Unaja* Vol 3 No 2.
- Zakiah, L. (2021). “Pengelolaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. *Visioner*. Vol. 13 No. 1: 41–58.