

**PENINGKATAN SISTEM PENANGANAN PENGADUAN
BERBASIS KUALITAS PEOPLE DAN PROSES PADA
PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU(DPMPTSP)
KABUPATEN DEMAK**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Tyas Nurul Hidayah

Nim : 30401900315

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN SISTEM PENANGANAN DAN PENGADUAN
BERBASIS KUALITAS PEOPLE DAN PROSES PADA PELAYANAN
PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK**

Disusun Oleh :

Tyas Nurul Hidayah

NIM : 30401900315

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia Pra Laporan Magang MB-KM Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 08 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Lapangan

Supervisor

Prof. Drs. Widiyanto, M.Si., Ph.D.

Joko Asrianto, SE,MM

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENINGKATAN SISTEM PENANGANAN DAN PENGADUAN BERBASIS KUALITAS PEOPLE DAN PROSES PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMTSP) KABUPATEN DEMAK

Disusun Oleh :

Tyas Nurul Hidayah

Nim : 30401900315

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 31 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Prof. Drs. Widhyanto, M.Si., Ph.D.

Dosen Penguji I,

Dr. Sri Hartono, SE., M.Si

Dosen Penguji II,

Prof. Dr. Mutamimah, S.E., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk

memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 31 Agustus 2023

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : TYAS NURUL HIDAYAH
NIM : 30401900315
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Peningkatan Sistem Penanganan dan Pengaduan Berbasis
Kualitas People dan Proses Pada Pelayanan Perijinan di
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian, pemikiran, serta pemaparan asli dari penulis sendiri dan tidak memuat hasil karya milik orang lain secara lengkap dan diganti menjadi milik penulis. Sehingga penulisan skripsi ini bukan merupakan hasil dari plagiat atau jiplakan dari karya milik orang lain. Atas pernyataan ini, saya sebagai penulis siap untuk menanggung resiko dan sanksi yang akan dijatuhkan kepada penulis apabila terdapat pelanggaran tulisan terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini dikemudian hari.

Semarang, 08 Agustus 2023

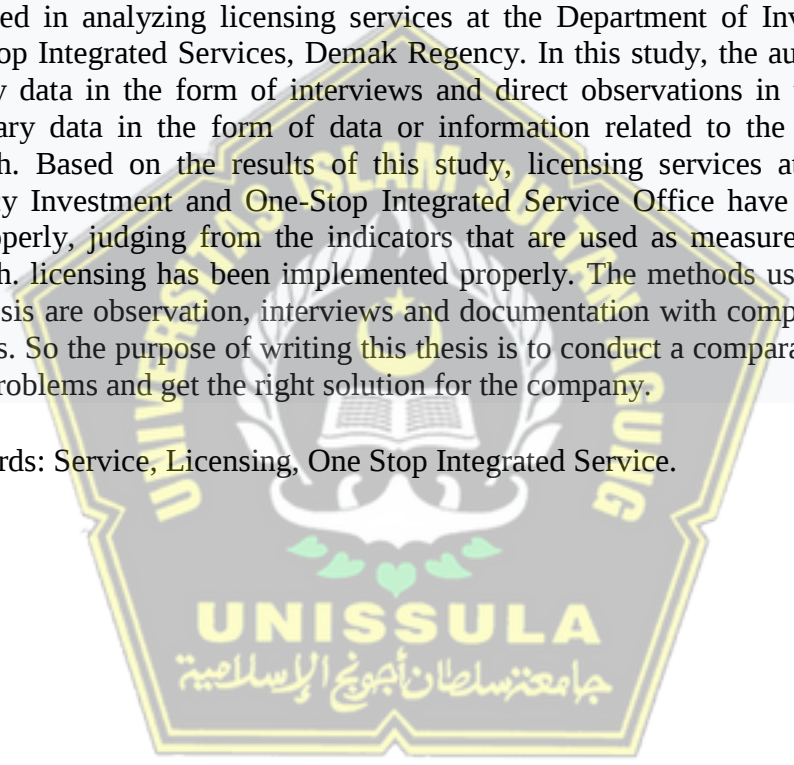
Yang menyatakan,


dayah

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMPLAINTS HANDLING SYSTEM ON LICENSING SERVICES AT THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICES (DPMPTSP) REGENCY OF DEMAK. This research was conducted at the Department of Investment and One Stop Services, Demak Regency in February 2022-June 2022. Researchers found that the Community Satisfaction Index increases every year. So here, researchers are interested in analyzing licensing services at the Department of Investment and One Stop Integrated Services, Demak Regency. In this study, the authors require primary data in the form of interviews and direct observations in the field and secondary data in the form of data or information related to the focus of the research. Based on the results of this study, licensing services at the Demak Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office have been carried out properly, judging from the indicators that are used as measurements in the research, licensing has been implemented properly. The methods used in writing this thesis are observation, interviews and documentation with comparative study analysis. So the purpose of writing this thesis is to conduct a comparative study of these problems and get the right solution for the company.

Keywords: Service, Licensing, One Stop Integrated Service.



ABSTRAK

ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU(DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak pada bulan Februari 2022-Juni 2022. Peneliti menemukan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat setiap tahunnya. Maka disini peneliti tertarik untuk menganalisis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak. Dalam penelitian ini, penulis memerlukan data primer berupa wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder berupa data atau informasi yang berhubungan dengan fokus penelitan. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak sudah dilaksanakan dengan baik dilihat dari indikator-indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak dalam melaksanakan pelayanan perizinan sudah dilaksanakan dengan baik. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi dengan analisis studi komparatif. Maka tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk melakukan studi komparatif mengenai permasalahan tersebut dan mendapatkan solusi yang tepat bagi perusahaan.

Kata kunci : Pelayanan, Perizinan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

MOTO

“Apabila anda ingin hidup bahagia, fokuslah pada tujuan, bukan pada orang atau benda.”

_Tyas Nurul Hidayah



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang MB-KM ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah melanjutkan jalan yang lurus berupa ajaran agama sehingga menjadi rahmat bagi alam semesta. Laporan Magang MB-KM ini berjudul “PENINGKATAN SISTEM PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS KUALITAS PEOPLE DAN PROSES PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK”. Disusun untuk memenuhi tugas dan syarat dalam menyelesaikan kelulusan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

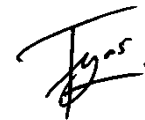
Dalam penulisan ini, penulis mendapat bimbingan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan ketulusan hati penulis hendak menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.Hum selaku Rektor Unissula Islam Sultan Agung Semarang.
2. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Prof. Drs. Widiyanto, M.Si, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Laporan magang yang selalu bersedia dan cepat memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan magang MB-KM.
5. Segenap staf pengajar Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu bermanfaat dan mendukung kelancaran program magang MB-KM.

6. Keluarga saya tercinta, Bapak Supriyono, Ibu Ngatiyah, Kakakku Riyanto, dan istrinya Suharmi yang telah memberikan doa, semangat dan dukungannya selama ini.
7. Tunanganku Syarifatul Hidayatullah terimakasih atas doa, semangat dan dukungannya selama ini.
8. Bapak Joko Asrianto, SE, MM selaku Dosen Supervisor sebagai sekretariat DPMPTSP yang telah membantu serta membimbing selama kegiatan MB-KM.
9. Seluruh staf karyawan DPMPTSP Kabupaten Demak yang sudah memberikan bimbingan, motivasi dan semangat selama pelaksanaan magang.
10. Tutik Tazkiyah terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan laporan magang MB-KM.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan kegiatan MB-KM ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya guna menyempurnakan skripsi yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan berbagai pihak lain yang memerlukan laporan ini.

Semarang, 08 Agustus 2023



Tyas Nurul Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN LAPORAN MAGANG.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. TUJUAN MAGANG	3
1.3. SISTEMATIKA PENULISAN	3
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	5
1.1 Profil Organisasi.....	5
2.1.1. Susunan Struktur Organisasi :.....	6
2.1.2. Uraian Tugas dan Jabatan Struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak. Susunan Organisasi Dinas terdiri dari :.....	8
1.2 Aktivitas Magang	30
2.2.1. PENJELASAN KEGIATAN MAGANG	30
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	32
BAB IV KAJIAN PUSTAKA	35
4.1. Peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan	35
BAB V.....	43
METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
5.1. Jenis Penelitian.....	43
5.2. Tempat dan Waktu Penelitian	43
5.3. Jenis Dan Sumber Data	44

5.3.1. Jenis data	44
5.3.2. Sumber Data.....	44
5.4. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	45
5.5. Teknik Analisis Data	46
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
6.1 Analisis Data	49
6.1.1 Peningkatan Sistem Pengaduan Masyarakat.....	49
6.1.2 Kualitas People dan Proses	50
6.1.3 Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.....	51
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	53
7.1 Kesimpulan.....	53
7.2 Rekomendasi	54
7.2.1 Rekomendasi Terkait Hasil Analisis Bab 6.....	54
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	55
8.1. Hal-Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan Yang Bermanfaat Terhadap Pekerjaan Selama Magang	55
8.2. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Soft-Skill Mahasiswa.....	55
8.3 Manfaat Magang Terhadap Kemampuan Kognitif Mahasiswa	56
8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang	56
8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, Dan Incrosoft Mahasiswa.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Identitas Peserta Magang	53
Lampiran II Daftar Hadir Peserta Magang.....	54
Lampiran III Log Book Peserta Magang	62
Lampiran IV Formulir Permohonan Magang	72



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293). Penanganan pengaduan masyarakat Kabupaten Demak dapat dikatakan efektif jika instansi yang mengelola memiliki komitmen kuat dan respon cepat dalam memproses tuntutan yang telah diterima.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu pelayanan yang memiliki peranan penting dan utama untuk seluruh warga Negara Indonesia yang akan melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan peraturan yang terdapat di Pemerintahan Indonesia. Masyarakat memiliki persepsi tersendiri mengenai pelayanan perizinan, bahwa dilaksanakannya pelayanan perizinan tersebut bertujuan untuk menjalani prinsip good governance agar dapat diimplementasikan sebagai wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Untuk mendapatkan perizinan yang diinginkan oleh masyarakat, mereka harus mengikuti proses pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Salah satu proses/alur yang harus mereka penuhi adalah harus memenuhi segala dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan yang diinginkan

Ketidak sesuaian pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat terjadi karena yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan dan pasti menimbulkan suatu permasalahan. Maka setiap lembaga pelayanan dari pemerintah memberikan saranan untuk menyampaikan kritik atau saran, dalam hal ini sering disebut pelayanan pengaduan. Banyak masyarakat yang memanfaatkan fasilitas atau sarana tersebut setelah mereka merasakannya. Segala keluhan kesahnya mengenai kekurangan, kelebihan, serta koreksi mengenai saran yang harus di lakukan oleh lembaga tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui DPMPTSP ini diharapkan pemerintah dapat mengatasi keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan yang rumit serta untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi dalam penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan perizinan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Realitanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak terindikasi dihiasi sejumlah masalah. Berdasarkan hasil observasi awal penulis permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP seperti sarana dan prasarana layanan yang belum memadai, belum maksimalnya pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi sebagai akses pelayanan bagi masyarakat. Hal ini menandakan bahwa banyaknya masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan menuntut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan transparan sehingga sarana dan prasarana sangat mendukung untuk mencapai tujuan tersebut.

1.2. TUJUAN MAGANG

1. Untuk mengidentifikasi sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan di DPMPTSP Kabupaten Demak.
2. Untuk menjelaskan apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Demak.

1.3. SISTEMATIKA PENULISAN

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini membahas tentang permasalahan pokok dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

Bab II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Bab ini memuat berupa profil organisasi, struktur organisasi dan juga tugas dari tiap lembaga, serta aktivitas magang yang telah dilakukan.

Bab III Identifikasi Permasalahan

Bab ini berisikan tentang identifikasi permasalahan yang terdapat dalam organisasi, memuat dan menjelaskan berbagai masalah yang ditemukan di organisasi.

Bab IV Kajian Pustaka

Bab ini menguraikan tentang teori yang digunakan dalam membahas permasalahan yang dipilih dan upaya dalam pemecahan masalah.

Bab V Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Bab ini memuat cara yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi dari perusahaan terkait untuk mendukung validitas analisis data.

BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan kembali masalah yang terjadi dari topik pembahasan laporan magang, serta menganalisis mengenai kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Demak.

BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Mencakup penjelasan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari analisis permasalahan dari topik pembahasan. Serta memberikan rekomendasi mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki dalam organisasi di tempat magang dan pegawai yang ada dalam organisasi tempat magang.

BAB VIII REFLEKSI DIRI

Menjabarkan mengenai manfaat magang terhadap mahasiswa terhadap pengembangan softskill yang didapatkan selama magang. Mengidentifikasi mengenai kesuksesan dalam bekerja selama proses kegiatan magang MBKM.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

1.1 Profil Organisasi

Sejarah awal terbentuknya DINPM PTSP diawali dengan pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPT-SA), melalui Peraturan Bupati Demak Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di Wilayah Kabupaten Demak. Sesuai dengan tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan publik maka bentuk kelembagaannya ditingkatkan menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu melalui Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Demak. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, maka melalui Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 6 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Daerah Kabupaten Demak ditingkatkan kelembagaannya menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DINPMPTSP) Kabupaten Demak.

2.1.1. Susunan Struktur Organisasi :

A. Kepala Dinas

B. Sekretariat, yang membawahkan:

1. Sub Bagian Program dan Keuangan; dan
2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

C. Bidang Pengembangan Data dan Promosi, yang membawahkan:

1. Seksi Pengembangan Data dan Tehnologi Informasi, dan
2. Seksi Promosi dan pengembangan usaha.

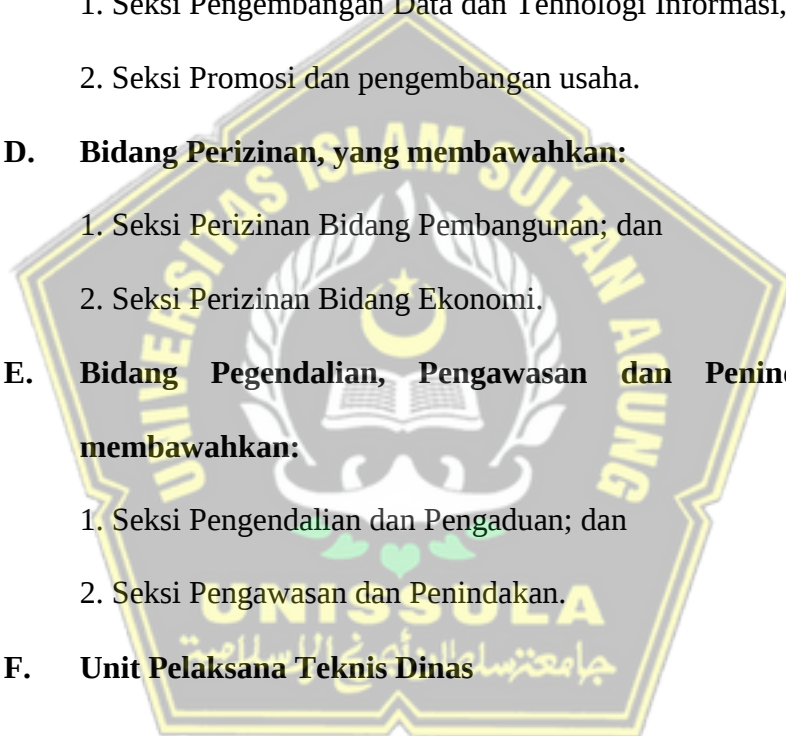
D. Bidang Perizinan, yang membawahkan:

1. Seksi Perizinan Bidang Pembangunan; dan
2. Seksi Perizinan Bidang Ekonomi.

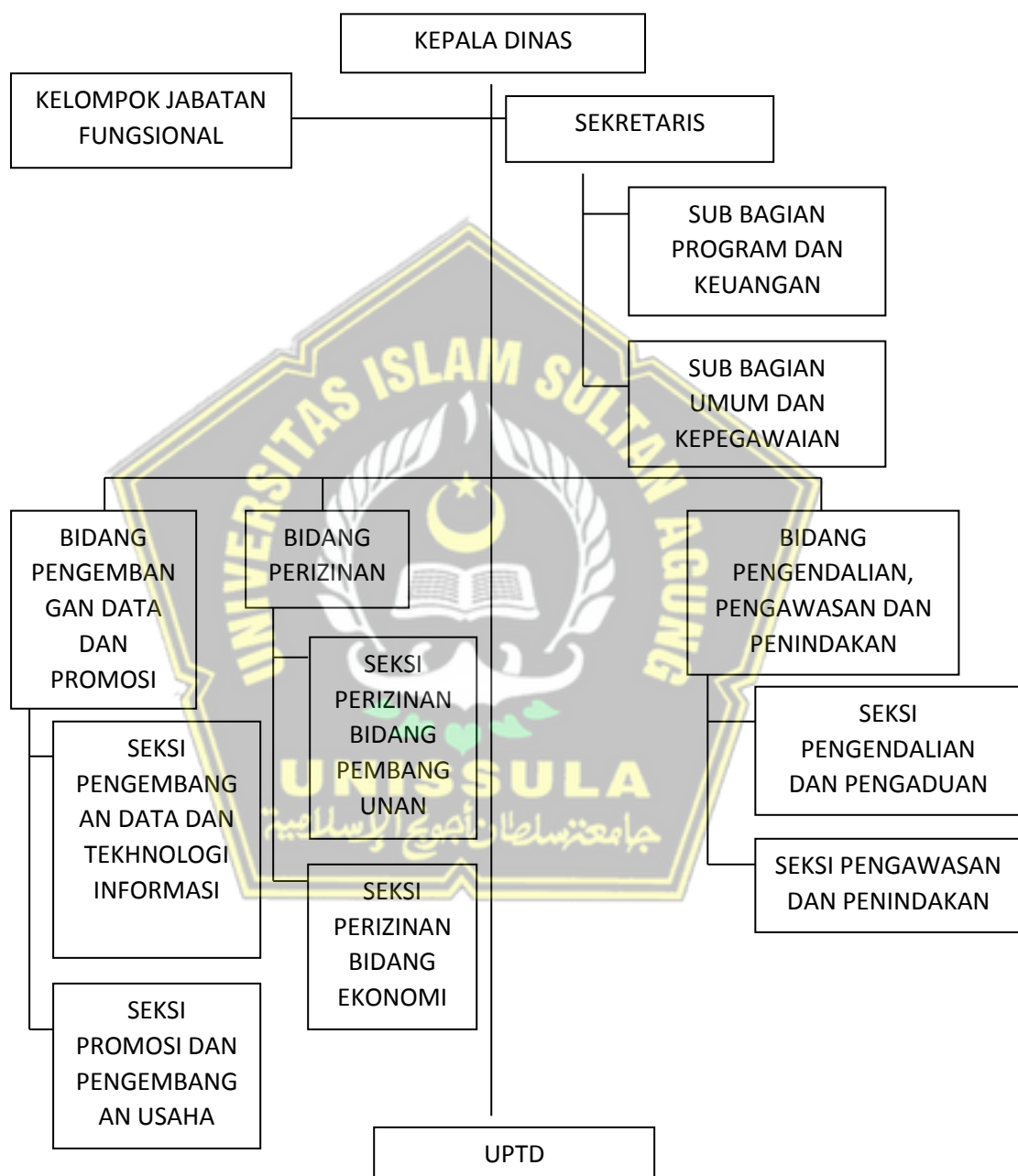
E. Bidang Pegendalian, Pengawasan dan Penindakan yang membawahkan:

1. Seksi Pengendalian dan Pengaduan; dan
2. Seksi Pengawasan dan Penindakan.

F. Unit Pelaksana Teknis Dinas



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



2.1.2. Uraian Tugas dan Jabatan Struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak. Susunan Organisasi Dinas terdiri dari :

A. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai uraian tugas:

- a. merumuskan dan menetapkan program dan rencana kerja,serta rencana kegiatan fungsi pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai pedoman Pelaksanaan tugas;
- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis fungsi pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. membina, mengarahkan dan memberi petunjuk kebijakan fungsi pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. menyelenggarakan konsultasi dan koordinasi dengan kementerian/lembaga terkait;
- e. merumuskan kebijakan teknis urusan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan petunjuk teknis dan ketentuan yang berlaku;

- f. mengoordinasikan pelaksanaan program fungsi Urusan Pemerintahan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- g. menandatangani dan menerbitkan perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian wewenang yang diberikan oleh Bupati sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku;
- h. mengupayakan intensifikasi dan ekstensifikasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu guna menunjang pembangunan serta bermanfaat bagi masyarakat daerah;
- i. memfasilitasi layanan pengaduan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan terpadu dan merumuskan upaya pemecahan masalah terhadap pengaduan;
- j. menyelenggarakan pembinaan dan fasilitasi fungsi pelaksana urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu guna sinkronisasi pelaksanaan tugas;
- k. menyelenggarakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan fungsi pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bahan pengambilan kebijakan lebih lanjut;
- l. mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan program Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Data dan Promosi, Bidang Perizinan, Bidang Pengendalian, Pengawasan dan penindakan sesuai ketentuan yang berlaku;

- m. mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
- n. melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan fungsi. Urusan Pemerintahan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu baik secara lisan maupun tertulis kepada Bupati;
- o. mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai tugas dan fungsinya; dan
- p. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

B. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan program, keuangan, umum dan kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat dan organisasi serta pengoordinasian perencanaan dan pelaporan bidang di lingkungan Dinas. Sekretaris mempunyai uraian tugas:

- a. merumuskan program dan rencana kerja serta rencana kegiatan kesekretariatan;
- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundanga, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis kesekretariatan;
- c. memberikan petunjuk, arahan serta membagi tugas kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- d. menyelenggarakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
- e. merumuskan bahan kebijakan teknis kesekretariatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di atasnya sebagai bahan kajian pimpinan;
- f. mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan program, keuangan, umum dan kepegawaian berdasarkan data yang ada dan pemantauan lapangan;
- g. mengoordinasikan perencanaan program antar bidang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- i. mengoordinasikan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian, serta pelayanan terkait hukum, hubungan masyarakat dan organisasi Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- j. mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
- k. melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kesekretariatan;
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan mempunyai uraian tugas:

- a. menyusun program dan rencana kerja serta rencana

kegiatan di Sub Bagian Pogram dan Keuangan;

- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundanganundangan yang terkait dengan Sub Bagian Program dan Keuangan;
- c. membagi tugas,memberi petunjuk dan membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas berdasarkan jabatan dan kompetensi;
- d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
- e. menyusun Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana kerja (Renja) Dinas;
- f. menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas;
- g. menyusun laporan perkembangan kinerja program dan kegiatan,laporan Kinerja Instansi Pemerintah Laporan Pertanggung Jawaban Bupati (LKPJ),Laporan Keuangan berdasarkan laporan pertanggungjawaban keuangan;
- h. menyusun pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kegiatan dari masing-masing bidang;
- i. menyiapkan dan melakukan verifikasi dokumen Surat Perintah Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM);
- j. menyiapkan usulan pejabat penatausahaan keuangan bendahara pengeluaran dan bendahara pembantu sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- k. melaksanakan pengelolaan keuangan, verifikasi, pembukuan dan akuntansi sesuai dengan petunjuk dan pedoman yang telah ditentukan;
- l. mengadministrasi penerimaan retribusi perizinan melalui bendahara penerimaan berkoordinasi dengan bidang Perizinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk disetor ke Kas Daerah;
- m. melaksanakan penilaian prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
- n. mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Program dan Keuangan berdasarkan program kerja;
- o. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Program dan Keuangan sesuai dengan hasil pelaksanaan kegiatan;
- p. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai uraian tugas:

- a. menyusun program dan rencana kerja serta rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. membagi tugas, memberi petunjuk dan membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas berdasarkan jabatan dan kompetensi ;

- d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
- e. mengoordinir dan mengelola kebutuhan rumah tangga Dinas sebagai unsur dukung perkantoran;
- f. mengelola pelaksanaan surat menyurat dan kearsipan dinas dengan meneliti berikut kelengkapan surat untuk terwujudnya tertib administrasi;
- g. menyusun pelaksanaan perencanaan, pengadaan dan pemeliharaan serta pelaporan sarana prasarana sesuai kebutuhan untuk mendukung kelancaran tugas;
- h. melaksanakan inventarisasi barang untuk tertib administrasi serta memelihara barang inventaris agar dapat digunakan optimal;
- i. menyusun pelaksanaan administrasi kepegawaian meliputi usulan kenaikan pangkat, gaji berkala, mutasi, pemberhentian, pembuatan kartu suami (Karsu), kartu istri (karis) tabungan asuransi pensiun, pengiriman Diklat/Bintek pegawai dan urusan kepegawaian lainnya sesuai dengan ketentuan;
- j. melaksanakan pelayanan urusan hukum, hubungan masyarakat dan organisasi untuk kelancaran komunikasi dan informasi Dinas;
- k. melaksanakan penilaian dan prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;

- l. mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan program kerja;
- m. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan hasil pelaksanaan kegiatan;
- n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

C. Bidang Pengembangan Data dan Promosi

Bidang Pengembangan Data dan Promosi mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, pengendalian, pengoordinasian dan pengelolaan kegiatan di Bidang pengembangan data dan promosi.

Kepala Bidang Pengembangan Data dan Promosi mempunyai uraian tugas:

- a. merencanakan operasional program kerja dan rencana kerja serta rencana kegiatan di Bidang Pengembangan Data dan Promosi;
- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundang-undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis di Bidang Pengembangan Data dan Promosi;
- c. memberi petunjuk, arahan, serta membagi tugas bawahan dalam pelaksanaan tugas;
- d. mengoordinasikan pelaksanaan tugas bawahan sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;

- f. merumuskan bahan kebijakan teknis di Bidang Pengembangan Data dan Promosi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan petunjuk teknis sebagai bahan kajian pimpinan;
- g. mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan di Bidang Pengembangan Data dan Promosi;
- h. melaksanakan pengembangan data dan teknologi informasi dalam rangka Pengembangan Data dan Promosi;
- i. melaksanakan fasilitasi kegiatan penanaman modal melalui sistem pelayanan informasi dan perizinan penanaman modal secara elektronik (SPIPISE);
- j. mengkoordinasikan pelaksanaan promosi penanaman modal baik tingkat lokal, regional, nasional maupun internasional;
- k. melaksanakan inventarisasi dan permasalahan di bidang pengembangan data dan promosi;
- l. mengkoordinasikan pelaksanaan pengembangan data dan teknologi informasi;
- m. melaksanakan evaluasi dan monitoring program kegiatan Bidang Pengembangan Data dan Promosi;
- n. mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan ;
- o. melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan di Bidang Pengembangan Data dan Promosi kepada atasan;
- p. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Kepala Seksi Pengembangan Data dan Teknologi Informasi mempunyai uraian tugas:

- a. menyusun program dan rencana kerja serta rencana kegiatan Seksi Pengembangan Data dan Teknologi Informasi;
- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundangan yang terkait dengan Seksi Pengembangan Data dan Teknologi Informasi;
- c. membagi tugas, memberi petunjuk dan membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas berdasarkan jabatan dan kompetensi;
- d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
- e. merumuskan bahan kebijakan teknis di Seksi Pengembangan Data dan Teknologi Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan petunjuk teknis sebagai bahan kajian pimpinan;
- f. melaksanakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengelolaan, peningkatan dan pengembangan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Penanaman Modal Secara elektronik (SPIPISE) sebagai media informasi public sesuai peraturan perundang-undangan;
- g. menghimpun, mendokumentasikan, mengolah, melaporkan dan menyajikan data tentang penanaman modal dan pelayanan terpadu;

- h. mengelola Situs Website sebagai sarana publikasi informasi tentang penanaman modal pelayanan terpadu;
- i. melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi pertukaran data dan informasi baik secara langsung (Online) maupun tidak langsung dengan Pemerintah, Provinsi dan Kabupaten/Kota yang membidangi penanaman modal dan pelayanan terpadu;
- j. mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengembangan Data dan Teknologi Informasi;
- k. melaksanakan penilaian dan prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
- l. mengevaluasi laporan hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Pengembangan Data dan Teknologi Informasi berdasarkan program kerja;
- m. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengembangan Data dan Teknologi Informasi sesuai dengan hasil pelaksanaan kegiatan;
- n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Kepala Seksi Promosi dan Pengembangan Usaha mempunyai uraian tugas:

- a. menyusun program dan rencana kerja serta rencana kegiatan Seksi Promosi dan Pengembangan Usaha;
- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundangan yang terkait dengan Seksi Promosi dan Pengembangan Usaha;

- c. membagi tugas,memberi petunjuk dan membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas berdasarkan jabatan dan kompetensi;
- d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
- e. merumuskan bahan kebijakan teknis di Seksi Promosi dan Pengembangan Usaha sesuai dengan peraturan perundangundangan dan petunjuk teknis sebagai bahan kajian pimpinan;
- f. mengkoodinasikan dan menyiapkan sumber daya manusia,media dan sarana dalam menyelenggarakan maupun mengikuti pameran atau promosi pengembangan usaha baik local, tingkat regional, nasional maupun internasional;
- g. menyampaikan informasi dan mempromosikan potensi dan peluang pengembangan usaha di daerah,prosedur,dan pelayanan terpadu pada kegiatan-kegiatan promosi;
- h. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi di Seksi Promosi dan Pengembangan Usaha;
- i. mengembangkan peluang dan potensi penanaman modal di daerah dengan memberdayakan badan usaha;
- j. melaksanakan pembinaan dan pengembangan terhadap pelaku usaha;

- k. melaksanakan kajian potensi daerah dan memberikan rekomendasi potensi yang dinilai layak untuk ditawarkan pada calon penanam modal;
- l. melaksanakan penilaian dan prestasi kerja berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
- m. mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Promosi dan Pengembangan Usaha berdasarkan program kerja;
- n. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Promosi dan Pengembangan Usaha sesuai dengan hasil pelaksanaan kegiatan;
- o. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan;

D. Bidang Perizinan

Bidang Perizinan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, pengendalian, pengoordinasian dan pengelolaan kegiatan di Bidang Perizinan. Kepala Bidang Perizinan mempunyai uraian tugas:

- a. Merencanakan operasional program dan rencana kerja serta rencana kegiatan di Bidang Perizinan;
- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundang undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis di Bidang Perizinan;
- c. memberi petunjuk, arahan serta membagi tugas kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
- e. merumuskan bahan kebijakan teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan kegiatan peningkatan dan pengembangan manajemen di Bidang Perizinan;
- f. melaksanakan fasilitasi penyusunan pedoman perizinan dalam rangka melaksanakan program pengelolaan perizinan secara komprehensif sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku;
- g. mengoordinasikan pelaksanaan kerjasama dengan pihakpihak terkait dalam rangka pelayanan perizinan;
- h. melaksanakan inventarisasi pendataan dan penyelesaian permasalahan di Bidang Perizinan dengan instansi terkait sebagai bahan evaluasi;
- i. melaksanakan penetapan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD);
- j. melaksanakan legalitas dan penertiban perizinan;
- k. melaksanakan analisis dan menyampaikan naskah rekomendasi atas hasil pengelolaan perizinan sebagai bahan pertimbangan kebijakan untuk penerbitan izin;
- l. mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
- m. melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan di Bidang Perizinan kepada atasan;

- n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan;
- Kepala Seksi Perizinan Bidang Pembangunan mempunyai uraian tugas:
- a. menyusun Program dan rencana kerja serta rencana kegiatan Seksi Perizinan Bidang Pembangunan;
 - b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundangan yang terkait dengan Seksi Perizinan Bidang Pembangunan;
 - c. membagi tugas, memberi petunjuk dan arahan kepada bawahannya dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan jabatan dan kompetensi;
 - d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
 - e. menyampaikan informasi, potensi, prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - f. melaksanakan pelayanan pendaftaran dan verifikasi kelengkapan permohonan izin bidang pembangunan;
 - g. meneliti dan menganalisis dokumen pengajuan permohonan perizinan bidang pembangunan melalui koordinasi dengan tim teknis perizinan (dinas/instansi) terkait, pengecekan lapangan, serta pencocokan berkas permohonan terhadap perizinan bidang pembangunan;
 - h. membuat berita acara berdasarkan hasil pengecekan lapangan bersama tim teknis perizinan (dinas/instansi) terkait sebagai

bahan pengambilan keputusan, pemberian atau penetapan perizinan bidang pembangunan;

- i. melakukan perhitungan retribusi sebagai dasar penerbitan Surat Ketetapan Retribusi Daerah(SKRD);
 - j. menyampaikan produk perizinan yang telah diterbitkan kepada pemohon;
 - k. menyusun dan melaksanakan Standard Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Perizinan Bidang Pembangunan;
 - l. melaksanakan penilaian prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
 - m. mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Perizinan Bidang Pembangunan berdasarkan program kerja;
 - n. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Perizinan Bidang Pembangunan sesuai dengan hasil pelaksanaan kegiatan;
 - o. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- Kepala Seksi Perizinan Bidang Ekonomi mempunyai uraian tugas:
- a. menyusun program dan rencana kerja serta rencana kegiatan Seksi Perizinan Bidang Ekonomi;
 - b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundangan yang terkait dengan Seksi Perizinan Bidang Ekonomi;

- c. membagi tugas, memberi petunjuk, arahan dan membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas berdasarkan jabatan dan kompetensi;
- d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
- e. menyampaikan informasi, potensi, prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan;
- f. melaksanakan pelayanan pendaftaran dan verifikasi kelengkapan permohonan izin bidang ekonomi;
- g. meneliti dan menganalisis dokumen pengajuan permohonan perizinan bidang ekonomi melalui koordinasi dengan tim teknis perizinan (dinas/instansi) terkait, pengecekan lapangan, serta pencocokan berkas permohonan terhadap perizinan bidang ekonomi;
- h. membuat berita acara berdasarkan hasil pengecekan lapangan bersama tim teknis perizinan (dinas/instansi) terkait sebagai bahan pengambilan keputusan, pemberian atau penetapan perizinan bidang ekonomi;
- i. melakukan perhitungan retribusi sebagai dasar penerbitan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD);
- j. menyampaikan produk perizinan yang telah diterbitkan kepada pemohon;
- k. menyusun dan Melaksanakan Standard Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Perizinan Bidang Ekonomi;

- l. melaksanakan penilaian prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
- m. mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Perizinan Bidang Ekonomi berdasarkan program kerja;
- n. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Perizinan Bidang Ekonomi sesuai dengan hasil pelaksanaan kegiatan;
- o. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan;

E. Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan

Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan yang mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, pengelolaan, pengendalian dan pengoordinasian kegiatan di Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan.

Kepala Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan mempunyai uraian tugas:

- a. merencanakan operasional program dan rencana kerja serta rencana kegiatan di Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan;
- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis di Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan;
- c. memberi petunjuk, arahan serta membagi tugas kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;

- d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait
- e. merumuskan bahan kebijakan teknis bidang pengendalian, pengawasan dan penindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan petunjuk teknis sebagai bahan kajian pimpinan;
- f. merumuskan bahan kebijakan teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan kegiatan peningkatan dan pengembangan manajemen di Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan;
- g. melaksanakan inventarisasi pendataan dan penyelesaian permasalahan di Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan dengan instansi terkait sebagai bahan evaluasi;
- h. menyelenggarakan kegiatan di Bidang Pengendalian, Pengawasan dan penindakan;
- i. mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan;
- j. melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan di Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Penindakan kepada atasan;
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Kepala Seksi Pengendalian dan Pengaduan mempunyai uraian tugas:

- a. menyusun program dan rencana kerja serta rencana kegiatan Seksi Pengendalian dan Pengaduan ;

- b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundangan yang terkait dengan Seksi Pengendalian dan Pengaduan;
- c. membagi tugas,memberi petunjuk dan membimbing bawahan nya berdasarkan jabatan dan kompetensi;
- d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;
- e. menyusun bahan kebijakan teknis yang berkaitan dengan kegiatan Pengendalian dan Pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan kajian pimpinan;
- f. melaksanakan kegiatan pengendalian dan pengaduan terhadap pelaksanaan penanaman modal di Daerah;
- g. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi dalam upaya penyelesaian berbagai hambatan dan permasalahan yang dihadapi oleh penanam modal sehingga tercipta iklim penanaman modal yang kondusif di daerah;
- h. menyiapkan bahan rekomendasi terhadap pelaksanaan pengendalian dan pengaduan;
- i. melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- j. memfasilitasi layanan pengaduan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dan merumuskan upaya pemecahan masalah terhadap pengaduan yang diajukan pemohon perizinan ;

- k. melaksanakan pembinaan terhadap Investor, untuk membuat Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) sebagai bahan laporan;
 - l. melaksanakan penilaian prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai dengan ketentuan;
 - m. mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Pengendalian dan Pengaduan berdasarkan program kerja;
 - n. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengendalian dan Pengaduan sesuai dengan hasil pelaksanaan kegiatan;
 - o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan;
- Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan mempunyai uraian tugas berikut:
- a. menyusun program dan rencana kerja serta rencana kegiatan Seksi Pengawasan dan Penindakan;
 - b. mempelajari dan melaksanakan peraturan perundangundangan yang terkait dengan Seksi Pengawasan dan Penindakan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membagi tugas ,memberi petunjuk dan membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas berdasarkan jabatan dan kompetensi;
 - d. melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait;

- e. menyusun bahan kebijakan teknis Seksi Pengawasan dan Penindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan petunjuk teknis sebagai bahan kajian pimpinan;
- f. melaksanakan pengawasan dan penindakan administrative terhadap penyimpangan / pelanggaran pelaksanaan penanaman modal di daerah;
- g. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi dalam upaya penyelesaian berbagai hambatan dan permasalahan yang dihadapi penanaman modal sehingga tercipta iklim penanaman modal yang kondusif di Daerah;
- h. menyiapkan bahan rekomendasi pemberian teguran dan sanksi administratif terhadap pelanggaran pelaksanaan penanaman modal di Daerah ;
- i. melaksanakan penilaian dan prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja;
- j. mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Pengawasan dan Penindakan berdasarkan program kerja;
- k. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengawasan dan Penindakan sesuai dengan hasil pelaksanaan kegiatan;
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

1.2 Aktivitas Magang

2.2.1. PENJELASAN KEGIATAN MAGANG

Aktivitas magang yang saya lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak. Kegiatan di mulai tanggal 14 Februari-28 Mei 2022 yang diawali dengan pembagian jobdesk kegiatan magang, di tempat magang saya ada 4 bidang, ketentuan dari Dinas DPMPTSP untuk penempatan per bidangnya di roling per 2 minggu sekali untuk bergilir dengan teman magang yang lain. Misalnya 2 minggu di bagian sekretariat 2 minggu lagi di bagian Dalwas Dak.

A. Bidang sekretariat

Pada bidang Sekretariat saya mendapat tugas menginput data surat masuk dan surat keluar ke aplikasi SIMARDI, kemudian data diserahkan kepada sekretaris dinas, selanjutnya dinaikkan ke kepala dinas dan di setujui. Lalu surat yang sudah di setujui di catat ke buku agenda. Lalu saya juga mendapat tugas untuk merekap data pemasukan dan pengeluaran barang habis pakai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu.

B. Bidang Dalwas Dak

Di bidang ini saya diberi tugas mendata seluruh perusahaan di kabupaten demak per triwulan 1-3, selama saya magang saya juga di tugaskan untuk mendata UMKM yang ada di Kabupaten Demak guna untuk mengisi laporan data di bidang Dalwas Dak dan juga

untuk data undangan seminar dari Dinas DPMPTSP mengenai Pelaku UMKM yang bertempat di Hotel Amantis.

C. Bidang Data dan Promosi

Di bidang ini saya mendapat tugas untuk membantu merekap data investasi PMDM per satu bulan dan membantu membuat rancangan buku promosi, dan juga membantu mengisi data investasi IUMK PMDN Maret 2022 IUMK (kecil, menengah, mikro) laporan UMKM.

D. Bidang Perizinan

Pada bidang ini saya membantu untuk melakukan pengecekan kelengkapan berkas pengajuan data perizinan untuk membangun suatu usaha atau surat izin praktik dari masyarakat yang akan membuat surat izin tersebut. Agar pendaftaran segera di proses lebih cepat dan bisa segera di ajukan ke Kepala Dinas supaya surat segera jadi lebih cepat dan masyarakat yang membuat tidak menunggu terlalu lama.

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Untuk mendapatkan perizinan yang diinginkan oleh masyarakat, mereka harus mengikuti proses pelayanan yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Salah satu proses/alur yang harus mereka penuhi adalah memenuhi segala dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan perijinan yang diinginkan. Di DPMPTSP Provinsi Demak yang memiliki tugas melayani masyarakat dalam hal ini mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat terkait operasional perizinan yang ada. Maka terkait permasalahan tersebut penulis ingin meneliti sejauh mana pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Demak.

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis dapat mengambil pokok permasalahan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak. Solusi yang bisa dilakukan agar masyarakat dapat memahami pengaduan online yaitu dengan cara sosialisasi kepada masyarakat tentang pemahaman situs pengaduan online agar masyarakat lebih mudah melakukan pengaduan secara online dari manapun mereka berada agar tidak perlu datang langsung ke tempat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Di DPMPTSP Provinsi Demak dalam menangani masalah dari Masyarakat dapat ditampung melalui media sosial dan aplikasi online yang dimiliki oleh badan DPMPTSP. Didalam menampung segala penanganan masalah dari masyarakat terdapat juga masalah yang menghambat yaitu dalam masalah pengecekan lapangan dan memerlukan waktu yang lama untuk koordinasi dengan

instansi terkait. Upaya yang dilakukan badan DPMPTSP ini untuk memberikan sosialisasi tentang aplikasi pengaduan

Berdasarkan permasalahan dan tantangan di atas maka isu strategis yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak yaitu belum optimalnya layanan pengaduan perizinan di Kabupaten Demak. . Untuk mengetahui tingkat prioritas penanganan maka diperlukan analisis dengan metode analisis The Star Model, karena alat analisis ini dapat menggambarkan keadaan yang ada, adapun model analisis dapat digambarkan sebagai berikut

Adapun elemen-elemen juga yang perlu dianalisis adalah:

1. Tugas;

Tugas pokok dan fungsi organisasi adalah landasan kerja para anggota organisasi. Setiap anggota organisasi perlu memahami baik tugas pokok dan fungsinya, karena jika tidak akan sering melakukan hal-hal diluar tujuan organisasi sehingga organisasi bisa dinilai lambat bahkan tidak efektif dan efisien.

2. Struktur;

Struktur organisasi merupakan cerminan tugas dan fungsi organisasi. Struktur yang baik akan memberdayakan organisasi untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi dengan efektif dan efisien.

3. Informasi dan proses keputusan;

Informasi adalah sesuatu yang berhubungan dengan data, jika organisasi memiliki data yang valid akan mendorong pengambilan keputusan yang lebih akurat.

4. Sistem Penghargaan (Reward);

Penghargaan atau reward adalah pemberian penghargaan kepada staff baik secara moril dan materil.

5. Sumber Daya Manusia (SDM);

Sumber daya manusia adalah kompetensi anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan

Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, sudah seharusnya kini penyelenggara organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam menerima suatu pelayanan, demi terwujudnya kualitas serta kepuasan yang baik dari masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi penting bagi upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan sekaligus secara konsisten meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu dirancang aplikasi pengaduan berbasis web agar dapat mengelola berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan diwaktu yang akan datang.

Menurut penelitian Pattiro (2004:53) rendahnya respon instansi penyelenggaraan pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Masyarakat jera untuk mengadukan keluhannya sehingga angka pengaduan di beberapa instansi pelayanan publik relatif rendah. Rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak

menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, sebaliknya justru karena masyarakat merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dengan melakukan pengaduan. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat maka masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Tjiptono et al. (2016) mengatakan bahwa kesetiaan atau kelayakan minat seseorang konsumen sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang prima pula, sehingga sudah kewajiban bagi perusahaan dalam memuaskan konsumen dengan pelayanan yang diberikan untuk menjaga kelayakannya dan menambah daya tarik perusahaan sehingga dapat mendatangkan lebih banyak lagi konsumen untuk memakai jasa atau produk dari perusahaan tersebut.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan

perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya dalam memenuhi kebutuhan para pelaut nusantara yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis. Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23)

Pelayanan publik diartikan oleh Hardiansyah (2011:15) sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian pelayanan pelayanan publik yang dikemukakan oleh Boediono (dalam Hutasoit, 2011:13), mengartikan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Sementara itu, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Hardiansyah, 2011:11) menjelaskan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Lebih lanjut pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan uraian definisi diatas, pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk pelayanan, baik berbentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi kewajiban dan dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah.

Kualitas pelayanan perlu ditentukan melalui dimensi-dimensi. Menurut (Parasuraman, Leonard L. Berry, 1988) dalam buku *Service, Quality and I-4 Satisfaction* Tjiptono & Chandra (2011) terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu:

- (1) Reliability merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
- (2) Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- (3) Assurance merupakan jaminan dan kepastian para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan.
- (4) Empathy merupakan usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

1. Dimensi Reliability, dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahtamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

2. Dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

3. Dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

4. Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi Empathy (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dan penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah menerapkan dimensi Empathy beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan dalam dimensi ini antara lain

mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkan kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan (Purwanti, Kirya, & Bagia, 2014). Kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja (Sudapet, 2009).

Penanganan pengaduan adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respons atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Penanganan pengaduan saat ini juga telah memiliki kebijakan perundangan yang jelas. Dan ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik. Namun meski kebijakan belum ada, sebenarnya instansi pemerintah masih dapat melaksanakan penanganan pengaduan.

Penanganan Pengaduan juga merupakan implementasi kebijakan publik, menurut Maryati dalam menjalankan sistem pemerintahan ini harus ditopang dengan tata kelembagaan yang memungkinkan terwujudnya jalinan harmoni antara kehendak masyarakat dengan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Artinya perlu dilakukan pengaturan agar kebijakan yang dikeluarkan bisa berjalan baik dari pelaksana maupun sarana prasarana.



BAB V

METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta saat ini dari suatu populasi. Tipe penelitian ini umumnya berkaitan dengan opini (individu, kelompok atau organisasi) kejadian atau prosedur. Pendekatan studi kasus dan lapangan ialah penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan. Tujuan studi kasus ialah melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subyek untuk memberikan gambaran yang lengkap mengenai subyek tersebut.

5.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertempat di Jl. Kyai Mugni No.1018 A, Petengan Selatan, Bintoro, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak, Jawa Tengah 40115. Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih empat bulan. Dua bulan untuk

pengumpulan data dan dua bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk laporan magang dan proses bimbingan, yang dimulai bulan Februari 2022-Juni 2022.

5.3. Jenis Dan Sumber Data

5.3.1. Jenis data

1. Data primer adalah data mengenai informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer kemudian diolah kembali oleh peneliti.
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian, seperti artikel, jurnal, peraturan pemerintah, undang-undang. Data yang diperoleh dari data sekunder tidak perlu diolah kembali.

5.3.2. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Dokumen-dokumen yaitu dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak dan dokumen lainya yang berkaitan dengan manajemen perubahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak.

5.4. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

- 1) Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

A. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti, dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti.

B. Wawancara

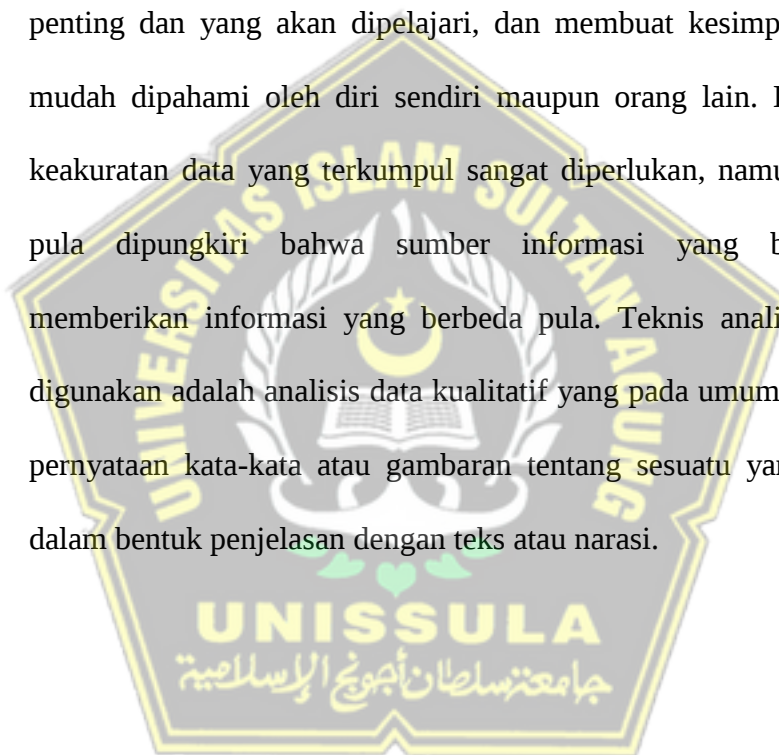
Wawancara ini ialah teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada narasumber. Hasil wawancara akan di catat oleh peneliti sebagai data penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan peneliti melalui wawancara tatap muka. Teknik wawancara tatap muka mempunyai kelebihan dari yang lainnya misalnya mengajukan banyak pertanyaan dan memahami permasalahan yang ada.

C. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Dokumentasi bisa disebut sebagai pelengkap teknik wawancara karena melalui dokumen-dokumen yang ada peneliti dapat mengumpulkan data lebih banyak lagi.

5.5. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Ketetapan dan keakuratan data yang terkumpul sangat diperlukan, namun tidak dapat pula dipungkiri bahwa sumber informasi yang berbeda akan memberikan informasi yang berbeda pula. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang pada umumnya berbentuk pernyataan kata-kata atau gambaran tentang sesuatu yang dinyatakan dalam bentuk penjelasan dengan teks atau narasi.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengaduan dan keluhan yang muncul dari masyarakat menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, sudah seharusnya kini penyelenggara organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam menerima suatu pelayanan, demi terwujudnya kualitas serta kepuasan yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak, penulis akan melakukan analisis data dan pembahasan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi, dan menggunakan analisis data kualitatif. Berikut merupakan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pemohon di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Responden 1	
	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan saudara dalam pelayanan?	Pelayanan dalam hal penjelasan pemberian izin dan pendirian bangunan kurang optimal, karena masih banyak pemohon yang kurang mengerti, oleh karena itu perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan karyawan
2.	Responden 2	
	Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada pada unit pelayanan?	Fasilitas sarana dan prasarana pada unit pelayanan perlu dilakukan peningkatan karena yang sudah ada dirasa kurang dalam menunjang kegiatan pelayanan

3.	Responden 3	
	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan izin bangunan?	Untuk kecepatan waktu dalam pengurusan izin mendirikan bangunan memerlukan waktu yang cukup lama, dikarenakan panjangnya alur perijinan yang harus dilalui
4.	Responden 4	
	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani ?	Dalam proses pelayanan publik dirasa sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani pemohon
5.	Responden 5	
	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur saat pembuatan izin mendirikan bangunan atau izin SIPF (Surat Ijin Praktek Fisioterapi) ?	Masih terdapat banyak pemohon yang belum paham mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan izin mendirikan bangunan atau pembuatan izin SIPF
6.	Responden 6	
	Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif yang diterapkan untuk pembuatan izin mendirikan bangunan ?	Tergolong cukup terjangkau untuk pembayarannya yaitu 2.500 per m ²
7.	Responden 7	
	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	Pengaduan yang diterima dikelola dengan baik tetapi masih terdapat kendala seperti pelayanan yang tersendat
8.	Responden 8	
	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	Petugas bertanggung jawab dalam melayani pengaduan perijinan
9.	Responden 9	
	Tools seperti apa yang diharapkan untuk mempermudah user dalam menyampaikan setiap permasalahan?	Sebuah aplikasi yang dapat mencatat semua permasalahan yang masuk, dan dapat membuat laporan insiden perbulan. Dimana aplikasi tersebut berjalan dan memanfaatkan infrastruktur yang sudah ada. agar semua permasalahan dapat tercatat dan didokumentasikan secara sistematis
10.	Responden 10	
	Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap	Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena

	kepuasan masyarakat	semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat
--	---------------------	--

Dari wawancara dengan pemohon, pengamatan yang saya lakukan selama proses magang, dapat disimpulkan bahwa masih banyak pemohon yang masih bingung mengenai prasyarat untuk pengajuan surat ijin mendirikan bangunan maupun surat izin praktek fisioterapi atau kesehatan yang lain. Tentunya diperlukan sebuah strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas dalam pengajuan ijin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak.

6.1 Analisis Data

6.1.1 Peningkatan Sistem Pengaduan Masyarakat

Sistem pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi penting bagi pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan sekaligus secara konsisten meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu dirancang aplikasi pengaduan berbasis web agar dapat mengelola berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan diwaktu yang akan datang. Artinya perlu dilakukan pengaturan agar kebijakan yang dikeluarkan bisa berjalan baik dari pelaksana maupun sarana prasarana.

6.1.2 Kualitas People dan Proses

People adalah mereka yang memberikan layanan kepada konsumen. Semua sikap dan tindakan pegawai bahkan cara berpakaian mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak selalu menerapkan sikap ramah apabila ada pemohon yang datang ke kantor dinas. Semua pegawai diwajibkan memakai seragam, dan pegawai yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak rata-rata riwayat pendidikannya yaitu sarjana. Dan proses yang dimaksud disini yaitu kombinasi dari semua kegiatan yang ada dalam pelaksanaan pengajuan perijinan, serta proses dalam pelayanan pengaduan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap user yang terlibat, maka dapat dijelaskan sistem yang sedang berjalan saat ini pada bagian pelayanan perijinan dalam melakukan pembuatan surat ijin mendirikan dan peruntukan penggunaan tanah adalah sebagai berikut :

- a) Pada sistem yang berjalan saat ini, ketika ada calon pemohon ijin akan membuat perijinan maka harus datang ke kantor DPMPTSP menemui petugas informasi untuk diberikan informasi tentang syarat-syarat dan prosedur membuat ijin, kemudian ke petugas pendaftaran untuk mengambil ataupun menyerahkan formulir perijinan beserta berkas persyaratan perijinan.

- b) Data pemohon perijinan kemudian diberikan ke bagian pemeriksaan untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan apabila tidak lengkap maka akan dikembalikan lagi ke petugas pendaftaran untuk diserahkan kepada pemohon agar melengkapi kekurangannya.
- c) Jika berkas lengkap maka diserahkan kepada tim teknis, tim teknis memeriksa berkas bersifat investasi atau non investasi jika investasi maka tim teknis akan melakukan survey lapangan kemudian diadakan expose, jika non investasi maka tim teknis melakukan survey lapangan namun tidak dilakukan expose.
- d) Jika tim teknis telah selesai maka diserahkan kepada Kasubbid PU dan Perindag untuk persetujuan/cap basah dan parafisasi, setelah itu baru diserahkan kepada kepala badan pelayanan perijinan untuk ditandatangani dan disetujui, setelah itu diberikan kembali ke petugas pendaftaran yang nanti di diberikan kepada pemohon ijin, namun dalam hal ini pemohon ijin tidak mengetahui waktu pengambilan surat ijin, hanya diberikan informasi di awal pada saat mendaftar yaitu 14 hari kerja.

6.1.3 Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu

Pelayan perijinan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perijinan yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat.



BAB V11

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah dipaparkan mengenai “Peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis Kualitas People dan Proses Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan perijinan berbasis online secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perijinan berbasis online adalah program inovasi yang baru saja di terapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu terbatasnya Sumber Daya Manusia baik dari peran petugas maupun masyarakat pemohon perijinan, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala yaitu dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan kepada petugas di bidang pelayanan perijinan online, melengkapi fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang melalui penganggaran pengadaan barang, memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya, serta pihak Dinas harus bisa menampung keluhan

setiap pemohon dan memperbaiki kinerja pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Layanan Perijinan Online dalam pelaksanaan masih kurang optimal dan efektif dikarenakan adanya dua layanan yang memiliki kesamaan fungsi sebagai layanan pengaduan. Layanan pengaduan perijinan online bila dilihat pada fungsi sebagai layanan yang dianggap lebih efektif dan efisien, dikarenakan dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun melalui perangkat elektronik atau gadget masih memiliki kekurangan. Banyak masyarakat yang masih datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak untuk mendapatkan layanan pengaduan menjadikan layanan pengaduan berbasis online ini dianggap kurang efektif, dikarenakan banyak masyarakat yang belum mengerti untuk menggunakannya dan masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke Kantor Dinas.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Rekomendasi Tektait Hasil Analisis Bab 6

1. Pegawai lebih mengarahkan kepada pelayanan terhadap masyarakat dalam sebuah system aplikasi pengaduan berbasis web agar dapat mengelola pengaduan dengan baik.
2. Kualitas pelayanan Perlu di tingkatkan mulai dari kondisi ruangan dan meningkatkan sikap ramah terhadap pelayanan.
3. Pegawai mengarahkan dokumen terhadap masyarakat terkait pengelolaan penertiban dokumen agar dokumen cepat terselesaikan.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1. Hal-Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan Yang Bermanfaat

Terhadap Pekerjaan Selama Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak, saya merasa ilmu yang saya terima pada saat perkuliahan sangatlah bermanfaat dan berguna. Berbekal teori dalam kemampuan bekerjasama dalam tim dan kepemimpinan membuat diri saya mempunyai percaya diri yang lebih untuk berkomunikasi kepada pegawai dan pemohon yang datang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak. Pendidikan islami dan karakter dalam perkuliahan yang saya dapatkan menjadikan saya dapat berkomunikasi lebih baik serta sopan terhadap pegawai dan pemohon di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak.

8.2. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Soft-Skill Mahasiswa

Selama melaksanakan kegiatan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak banyak memberikan perkembangan soft-skill kepada saya, dimana selama kegiatan magang berlangsung dapat meningkatkan cara berfikir dan beradaptasi terhadap dunia luar untuk mahasiswa. Selain itu, saya belajar bagaimana cara menghadapi

persoalan yang terjadi dalam dunia kerja dengan cermat dan tanggung jawab, sehingga memunculkan solusi dengan berjalannya waktu.

Kegiatan magang juga mengajarkan bagaimana berkomunikasi dengan orang asing dengan baik dan sopan. Karena dalam pelaksanaan magang dapat bersosialisasi secara langsung dengan pegawai kantor dan pemohon. Dengan ini saya menyadari dengan adanya kegiatan magang masih banyak kemampuan dan skill yang perlu ditingkatkan untuk melatih nantinya di dunia kerja nyata.

8.3 Manfaat Magang Terhadap Kemampuan Kognitif Mahasiswa

Kegiatan magang ini dapat mengembangkan kemampuan kognitif saya, seperti mengingat kemampuan mengolah data yang telah diberikan oleh pegawai kepada saya. Selain itu juga belajar untuk tetap iktro dan memperhatikan beberapa hal selama proses magang. Karena iktro dalam pekerjaan adalah suatu hal yang penting. Kegiatan magang juga mengajarkan untuk berfikir luas, dalam kemampuan tersebut menjadikan gagasan yang lebih serta memiliki dampak yang baik yang dapat dirasakan secara luas.

8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Selama proses kegiatan magang saya mendapatkan banyak pengalaman dan manfaat yang dapat diambil dari kegiatan magang ini. Pembelajaran yang dapat saya ambil yaitu kunci sukses dalam bekerja diperlukan tanggung jawab, ketepatan, serta kedisiplinan yang tinggi.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, Dan Incrosoft Mahasiswa

Kegiatan magang mampu membuat saya berfikir untuk menyiapkan bekal masa depan, seperti mengembangkan diri dengan kegiatan pelatihan incrosoft, data analisis, serta kemampuan berbicara di depan umum. Hal ini saya lakukan untuk meningkatkan kemampuan serta mewujudkan cita-cita saya dimasa depan.



DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan UGM
- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Volum 5. Nomor 2. Hal 239- 253
- Keban, Y.T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Gava Media
- Mahsyar Abdul. 2011. *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK*. *Jurnal Otoritas*. Vol. I, No. 2. H 81-90
- Nugroho Mulyanto. 2016. *PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN DI WILAYAH KOTA KEDIRI*. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*. Vol 1. No 2. Hal 251-266
- Nugroho, Rino A. 2008. *Model Pelayanan Publik Menggunakan M-Government (Studi Kasus di Solo, Sragen, Sukoharjo dan Karanganyar)*. *Jurnal Dinamika*. Vol 8. No. 2
- Nur Fadzilah Bisri, Devi. dkk. *ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SEMARANG*. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Hal 1-16
- Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*. *Jurnal Konstitusi*. Volume 11. Nomor 3. Hal 428-453
- Putri Purnama Santhi, Nyoman. dkk. *SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL DALAM BIROKRASI PERIZINAN*. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*. Halaman 1-6
- Rahmatullah. *Evaluasi Model CIPP Terhadap Layanan E-KTP Pada Program Pengembangan dan Evaluasi Kebijakan Sistem Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta Tahun 2015/2016*. *Jurnal Genta Mulia*. Volume VII. Nomor 2. Hlm 21- 51

- Siti Maryam, Eneng. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Vol. 6 No.1.
- Subekti. Dera SMP. 2013. *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*. Vol 1. No 1. Hal 47-55
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol 23. No 4. Hal 293-303.
- Triyuni Soemartono dan Sri Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Yayasan Bina Profesi Mandiri
- Wirijadinata Jat Jat. **STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM MEREALISASIKAN AKUNTABILITAS KINERJA PEMERINTAH**. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Bandung. Hal 1-10
- William N. Dunn. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Gadjah Mada University Press

