

**PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA BKPM DEMAK
MENUJU *GOOD GOVERNANCE***

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

ULUL VIANI

30401900316

PRODI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2022

Halaman Pengsahan Business Cases Report Magang MB-KM

BUSINESS CASES REPORT MAGANG MB-KM
PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA BKPM DEMAK
MENUJU GOOD GOVERNANCE

Disusun Oleh :

Ulul Viani

NIM : 30401900316

Telah Disetujui oleh Pembimbing dan Selanjutnya dapat Diajukan ke Hadapan
 Sidang Panitia Ujian **Business Cases Report MB-KM**

Program Studi Manajemen

Fakultas ekonomi Universitas

Islam Sultan Agung Semarang

جامعته سلطان أبجوج الإسلامية

Semarang, 26 Agustus 2022

Pembimbing

Dosen Pembimbing Lapangan



Drs. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D

NIDN : 0629026002

Dosen Supervisor



Joko Asrianto, SE, MM

NIP. 197006271998031012

HALAMAN PENGESAHAN

**PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA BKPM DEMAK
MENUJU *GOOD GOVERNANCE***

Disusun Oleh :

Ulul Viani

NIM : 30401900316

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

Pada Tanggal 15 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing



Drs. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D

NIDN : 0629026002

Penguji I



Prof. Dr. Nunung Ghoniyah, MM

NIDN : 0607056203

Penguji II



Dr. E. Drs. Marno Nugroho, MM

NIDN : 0608036601

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen tanggal 16 Juni 2023

Ketua Program Studi Manajemen

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



NIDN : 0623036901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : ULUL VIANI
NIM : 30401900316
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Saya menyatakan dengan sesungguhnya usulan skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pelayanan Prima pada BKPM Demak Menuju *Good Governance*”** ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiarisme atau duplikasi karya orang lain. Pendapat orang lain yang dimuat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan etika ilmiah. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini merupakan plagiat dari tulisan orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 26 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Ulul Viani

NIM. 30401900316

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ulul Viani

NIM :30401900316

Program Studi :S1 Manajemen

Fakultas :Fakultas Ekonomi

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

“ PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA BKPM DEMAK MENUJU GOOD GOVERNANCE”

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, di alihmediakan, 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.

Demak, 1 September 2023

Yang menyatakan,



Ulul Viani

NIM. 30401900316

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

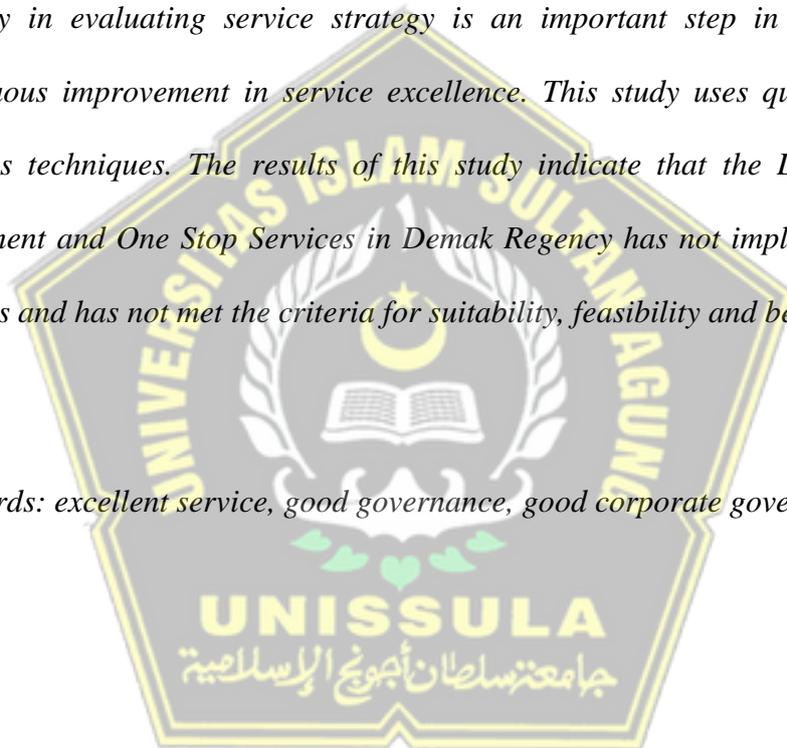
Laporan magang ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan pelayanan prima yang terjadi di tempat magang untuk menuju suatu *Good Governance* terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak. Karena untuk meminimalisir hambatan dan memaksimalkan pelayanan prima Pemerintah Kabupaten Demak perlu menerapkan manajemen dalam evaluasi strategi. Mengambil sebuah tindakan untuk meningkatkan strategi dalam mengevaluasi strategi layanan merupakan suatu langkah penting dalam melaksanakan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak belum menerapkan pelayanan yang baik dan belum memenuhi kriteria kesesuaian, kelayakan dan manfaat yang didapatkan.

Kata Kunci : pelayanan prima, *good governance*, *good corporate governance*

ABSTRACT

This internship report aims to analyze the improvement in excellent service that occurs at the intership site to lead to a Good Governance of the Investment and one Stop Service office in Demak Regency. Because to minimize obstacles and maximize excellent service, the Demak Regency Government needs to implement management in strategy evaluation. Taking an action to improve strategy in evaluating service strategy is an important step in implementing continuous improvement in service excellence. This study uses qualitative data analysis techniques. The results of this study indicate that the Department of Investment and One Stop Services in Demak Regency has not implemented good services and has not met the criteria for suitability, feasibility and benefits.

Keywords: excellent service, good governance, good corporate governance



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Laporan Magang MB-KM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Kabupaten Demak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya suatu kendala apapun.

Penyusunan proposal dimaksudkan untuk memnuhi salah satu persyaratan dalam melaksanakan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak. Magang ini merupakan program MB-KM bagi mahasiswa S1 Prodi Manajemen semester 6 (enam). Magang kerja yang akan dilaksanakan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman bagi para mahasiswa bagaimana proses pemecahan masalah yang dihadapi, selain itu juga bermanfaat untuk membentuk kepribadian mahasiswa dan wawasan berpikir yang semakin luas.

Sebagai penulis kami mengucapkan terimakasih kepada pihak yang berkaitan dalam kegiatan magang yang telah banyak memberi dukungan serta bimbingan kepada kami.

Ucapan terimakasih ini kami tujukan kepada pihak yang terkait antara lain :

1. Bapak Drs. H. Bedjo Santoso, MT, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan segenap waktu dan pemikiran untuk membantu, mengarahkan dan memberikan motivasi, serta nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga laporan kegiatan MB-KM ini dapat tersusun dengan baik.

2. Bapak Joko Asrianto, SE, MM selaku Dosen Supervisor saya dalam kegiatan MB-KM yang telah banyak membantu serta membimbing penulis dalam melaksanakan kegiatan MB-KM ini.
3. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Drs. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Kedua orang tua saya, Bapak Nasirin, Ibu Ida Nurwati, adek saya yang selalu mendukung saya, mendoakan saya dan memotivasi agar selalu semangat dan pantang menyerah dalam menyusun laporan kegiatan MB-KM.
6. Bapak Umar Surya Suksmana, M. Kom selaku Pimpinan DPMPTSP Kabupaten Demak beserta para staff karyawan yang bekerja di DPMPTSP yang sudah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan doa selama pelaksanaan magang.
7. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu bermanfaat dan mendukung dalam kelancaran program magang MB-KM.
8. Seluruh teman-teman dekat saya yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama melaksanakan kegiatan magang MB-KM yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

9. Teman-teman dan partner kegiatan MB-KM angkatan 2019 Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, atas dukungan dan kerjasamanya selama mengikuti proses perkuliahan.

Pada laporan magang ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar menjadi jauh lebih baik lagi. Semoga Laporan Magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Kabupaten Demak dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.



Semarang, 26 Agustus 2022

Penulis

Ulul Viani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN LAPORAN MAGANG.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	4
1.3 Sistematika Laporan.....	5
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	7
2.1 Profil Organisasi.....	7
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.1.2 Struktur Organisasi dan Kepegawaian.....	10
2.1.3 Visi, Misi, Motto dan Mekanisme Pelayanan.....	11
2.1.4 Bidang Kegiatan Perusahaan.....	12
2.2 Aktivitas Magang.....	13
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	15
3.1 Transparansi.....	15
3.2 Akuntabilitas.....	15
3.3 Responsibilitas.....	15
3.4 Independensi.....	16
3.5 Kewajaran dan Kesetaraan.....	16
BAB IV KAJIAN PUSTAKA	17
4.1 Pelayanan Prima.....	17

4.1.1	Definisi Pelayanan Prima.....	17
4.1.2	Proses dan Tahapan Pelayanan Prima.....	17
4.1.3	Indikator Pelayanan Prima	18
4.2	<i>Good Governance</i>	18
4.2.1	Definisi <i>Good Governance</i>	18
4.2.2	Konsep Teori <i>Good Governance</i>	19
4.3	<i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	19
4.3.1	Definisi <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	19
4.3.2	Prinsip Dasar <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	21
4.3.3	Tujuan Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	24
4.3.4	Manfaat <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	25
BAB V METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA.....		27
5.1	Metode Pengumpulan Data.....	28
5.2	Analisis Data.....	29
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		30
6.1	Analisis Teori.....	Error! Bookmark not defined.
6.2	Analisis Penyelesaian Masalah Dengan Wawancara.....	33
6.2.1	Transparansi/Keterbukaan.....	33
6.2.2	Akuntabilitas/Kewajiban.....	34
6.2.3	Responsibilitas/Tanggungjawab	36
6.2.4	Independensi/Kemandirian	37
6.2.5	Kesetaraan/ <i>Fairness</i>	39
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		46
7.1	Kesimpulan	46
7.2	Rekomendasi.....	48
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....		49
8.1	Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan Ditempat Magang	49
8.2	Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill dan Kekurangan Softskill.....	49

8.3	Manfaat Magang terhadap Pengembangan kemampuan Kognitif Mahasiswa.....	50
8.4	Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalam Magang	50
8.5	Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa.....	50
	DAFTAR PUSTAKA	51
	LAMPIRAN.....	52



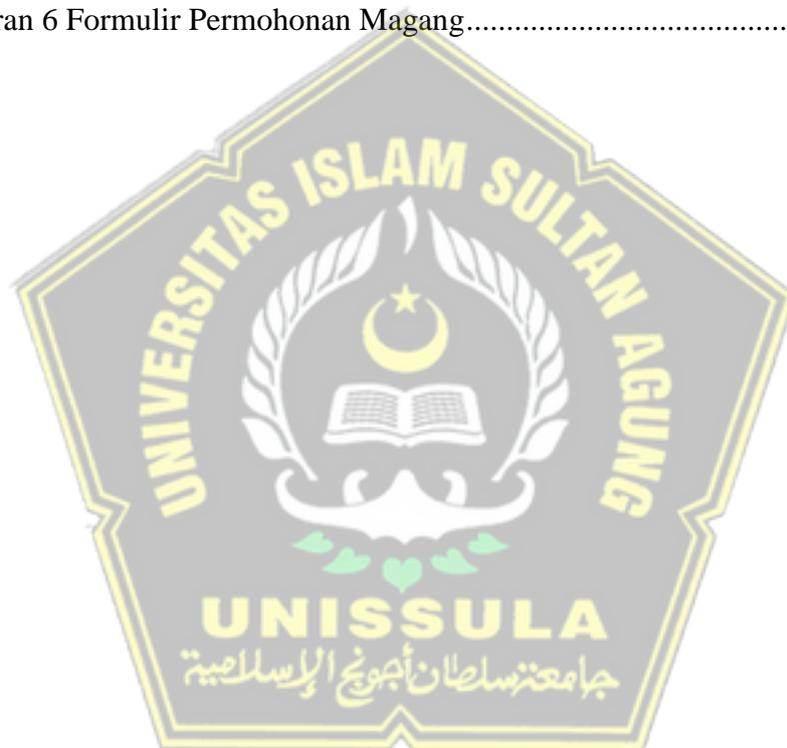
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jam Kerja Kantor DPMPTSP Kabupaten Demak.....	14
Tabel 6.1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	39
Tabel 6.2 Tabel Hasil Wawancara	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang.....	49
Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta Magang	50
Lampiran 3 Logbook Peserta Magang	58
Lampiran 4 Proses Pembimbingan Laporan Magang	68
Lampiran 5 Surat Revisi Proposal	69
Lampiran 6 Formulir Permohonan Magang.....	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah tujuan dari pelayanan prima sehingga bisa memenuhi kebutuhan dan dapat memuaskan para pelanggan. Pelayanan prima (*Excellent Service*) yaitu segala bentuk pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014). Pelayanan bisa dikatakan prima jika para pelanggan merasa sudah mendapat pelayanan secara maksimal dan sudah sesuai dengan ekspektasi yang mereka harapkan.

Dengan pentingnya memberikan suatu pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan motivasi, rasa bangga dan moral kerja yang besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, banyak sekali faktor yang perlu di pertimbangkan dengan baik sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang prima. Faktor-faktor tersebut antara lain mengelola harapan pelanggan dengan semaksimal mungkin, perusahaan perlu melakukan riset terlebih dahulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan dengan adanya layanan konsumen mampu memberikan kritik dan saran dalam membangun citra bagi perusahaan dan mengembangkan banyak informasi melalui evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan dengan mudah.

Pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan harus menghilangkan sikap keras hati dan memiliki sifat pemaaf bagi para pelanggan agar pelanggan tidak

merasa takut, tidak percaya terhadap apa yang dikatakan pegawai perusahaan. Islam menganjurkan kepada para pelaku bisnis untuk selalu bersikap profesional yaitu melakukan kegiatan pekerjaan dengan cepat dan tepat, sehingga tidak menyalahkan tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai. Perilaku baik buruknya pelaku bisnis dapat menentukan sukses atau tidaknya suatu bisnis yang dijalankan.

Latar belakang penelitian ini berangkat dari salah satu lembaga pelayanan modal yang mana bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan norma hukum peraturan secara jelas, melalui sistem pemerintahan untuk mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan atau asas-asas umum pemerintahan. Ruang lingkup pelayanan publik terdapat pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi Penataan Pelayanan Publik, Pelayanan Administratif, Penyelesaian Pengaduan serta peran masyarakat dan sanksi.

Instansi pemerintah menyelenggarakan tindakan administratif dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen perizinan dan non perizinan. Hal ini sangat mempermudah dan mempercepat pelayanan dokumen perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik dapat menggunakan sistem pelayanan terpadu sesuai pasal 9 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan terpadu ini bisa dilaksanakan dalam lingkungan kementerian/lembaga Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, atau Kecamatan. Sistem pelayanan ini bukan hanya kewajiban dalam peraturan saja melainkan bagaimana sistem pelayanan terpadu sapat

memberikan layanan yang lebih praktis, cepat, mudah, dan tertib dalam pelayanan.

Di era globalisasi seperti sekarang ini sektor untuk perkembangan jasa semakin bertambah penting dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya penanaman modal ini merupakan salah satu instrumen peningkatan pertumbuhan ekonomi daerah atau nasional. Persaingan dalam negeri semakin melonjak, bahkan sekarang antar daerah juga berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan, maka menyebabkan calon investor yang sudah menanamkan modalnya dan bisa jadi untuk investor yang sudah terlanjur menanamkan modalnya terlebih dahulu akan kembali menarik usahanya ke daerah lain yang pengurusan izinnya lebih gampang. Hal ini sangat berdampak terhadap penurunan investasi serta timbulnya ke tidak percayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di mana Undang-undang tersebut berisi reformasi dibidang pelayanan publik harus dilakukan, oleh karena itu pemerintahan Kabupaten Demak menyikapi hal tersebut dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak. Berdasarkan peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Daerah di Kabupaten Demak. DPMPTSP sebagai lembaga pemerintah yang bergerak dibidang Perizinan, dalam upaya untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang prima, di mana dampaknya akan semakin meningkatkan citra positif dimata masyarakat.

DPMPTSP Kabupaten Demak dibentuk untuk mewujudkan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan lebih banyak akses kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan publik. Pada DPMPTSP Kabupaten Demak belum mampu memberikan pelayanan yang prima, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya terkait proses pelayanan perizinan yang berbelit-belit, tidak memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, informasi yang ada di web update nya sebulan sekali dan juga ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan bagi perluasan usaha penanaman modal. Upaya penanganan permasalahan tersebut dapat dituangkan dalam rumus strategi yang berupa pernyataan tentang penjelasan tujuan dan sasaran yang akan dicapai.

DPMPTSP Kabupaten Demak mempunyai komitmen yang kuat untuk memuaskan kebutuhan semua stakeholder dengan mengimplementasi sistem manajemen mutu sesuai standar ISO 9001 dan peraturan perundangan yang berlaku melalui pelayanan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang cepat, tepat, mudah, efektif, dan efisien serta peningkatan kinerja berkelanjutan dengan prinsip terdepan.

1.2 Tujuan Magang

1. Mengetahui strategi yang digunakan DPMPTSP Kabupaten Demak untuk menjadi lembaga pelayanan modal yang prima
2. Mengetahui faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan modal di DPMPTSP Kabupaten Demak

3. Mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi DPMPTSP Kabupaten Demak untuk mewujudkan kualitas pelayanan modal yang prima.

1.3 Sistematika Laporan

Untuk memberikan gambaran yang singkat, padat dan jelas dari isi Laporan ini maka penulis menyusun Laporan dengan sistematika sebagai berikut :

- 1) Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan dan menguraikan tentang latar belakang secara garis besar yaitu permasalahan yang ada ditempat magang dan kemudian dijadikan topik dalam laporan MB-KM , perumusan masalah, tujuan permasalahan, manfaat magang dan sistematika laporan yang ditulis.

- 2) Bab II : Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Dalam bab ini di isi tentang profil organisasi yang menjelaskan gambaran secara umum karakteristik DPMPTSP Kabupaten Demak yang mencakup sejarah perusahaan, struktur organisasi dan kepegawaian, visi, misi, motto dan mekanisme pelayanan, serta bidang kegiatan pada perusahaan tempat magang dan aktivitas mahasiswa selama menjalankan proses magang.

- 3) Bab III : Identifikasi Masalah

Bab ini di isi tentang identifikasi permasalahan yang dialami pada perusahaan dan digunakan penulis dalam topik laporan MB-KM sehingga bisa ditemukannya solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada.

- 4) Bab IV : Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisikan tentang kajian pustaka atau teori-teori yang berisikan referensi penelitian, membahas dan menguraikan teori-teori yang mendukung berkaitan dengan permasalahan yang ada di perusahaan.

5) Bab V : Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Menguraikan kembali kasus/permasalahan yang menjadi topik pembahasan. Menganalisis kasus tersebut dengan menggunakan teori atau metode yang relevan. Uraian mengenai teori atau metode harus menyebutkan referensi yang valid dan handal.

6) Bab VI : Analisis dan Pembahasan

Menguraikan kembali masalah penting dari topik pembahasan di Bab III, Bab IV dan Bab V

7) Bab VII : Kesimpulan dan Rekomendasi

Menjelaskan kesimpulan yang dihasilkan dari analisis permasalahan yang ada serta memberikan rekomendasi tentang hal-hal yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang terhadap permasalahan yang ada dan program studi terhadap kelemahan kontribusi mahasiswa saat magang. Menyimpulkan pendapat tentang masalah yang dianalisis dan merekomendasikan tentang hal yang perlu diperbaiki perusahaan.

8) Bab VIII : Refleksi Diri

Memberikan jabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama magang . Serta penjabaran tentang manfaat magang terhadap softskill yang didapatkan.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

2.1.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah awal terbentuknya DPMPTSP 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. Adanya tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan publik maka dibentuk kelembagaan menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu melalui peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 7 Tahun 2008, maka melalui 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 (DPMPTSP) Kabupaten Demak.

DPMPTSP Kabupaten Demak sebagai etalase atau pintu masuk pertama kali bagi investor untuk datang ke Kabupaten Demak, berupaya memberikan kemudahan, kecepatan dan kepastian dalam pelayanan perizinan. Berbagai Inovasi di DPMPTSP terus dikembangkan diantaranya yaitu JEMPOL SATU (Jemput Bola Satu Pintu) adalah inovasi yang diberikan untuk memudahkan pemohon mengurus rekomendasi teknis tanpa harus pergi ke Dinas Teknis, inovasi lainnya yaitu SINTAPADU (Sistem Informasi Terpadu) yang akan memberikan akses kepada investor untuk melihat peluang yang ada di Kabupaten

Demak, dapat melakukan pengaduan secara online, serta dapat mentracking status permohonan perizinan.

Dalam pelaksanaannya, DPMPTSP Kabupaten Demak menggunakan aplikasi Si-Invest yang merupakan Aplikasi Sistem Informasi Investasi Daerah Online Kabupaten Demak. Aplikasi ini adalah aplikasi pengelolaan proses pengurusan izin berusaha di daerah yang menjadi komitmen bagi investor pasca terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan Perizinan Berusaha Terintegritas Secara Elektronik atau dikenal dengan One Single Submission (OSS). Dengan aplikasi ini proses pengajuan perizinan daerah menjadi lebih cepat karena pemohon (Investor) izin dapat langsung dilakukan secara online. Aplikasi Si-Invest dapat diakses di <https://perizinan.demakkab.go.id> atau bisa juga di <http://bpptpmdemak.com>.

Dasar hukum yang digunakan DPMPTSP Kabupaten Demak adalah Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak, peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Demak Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

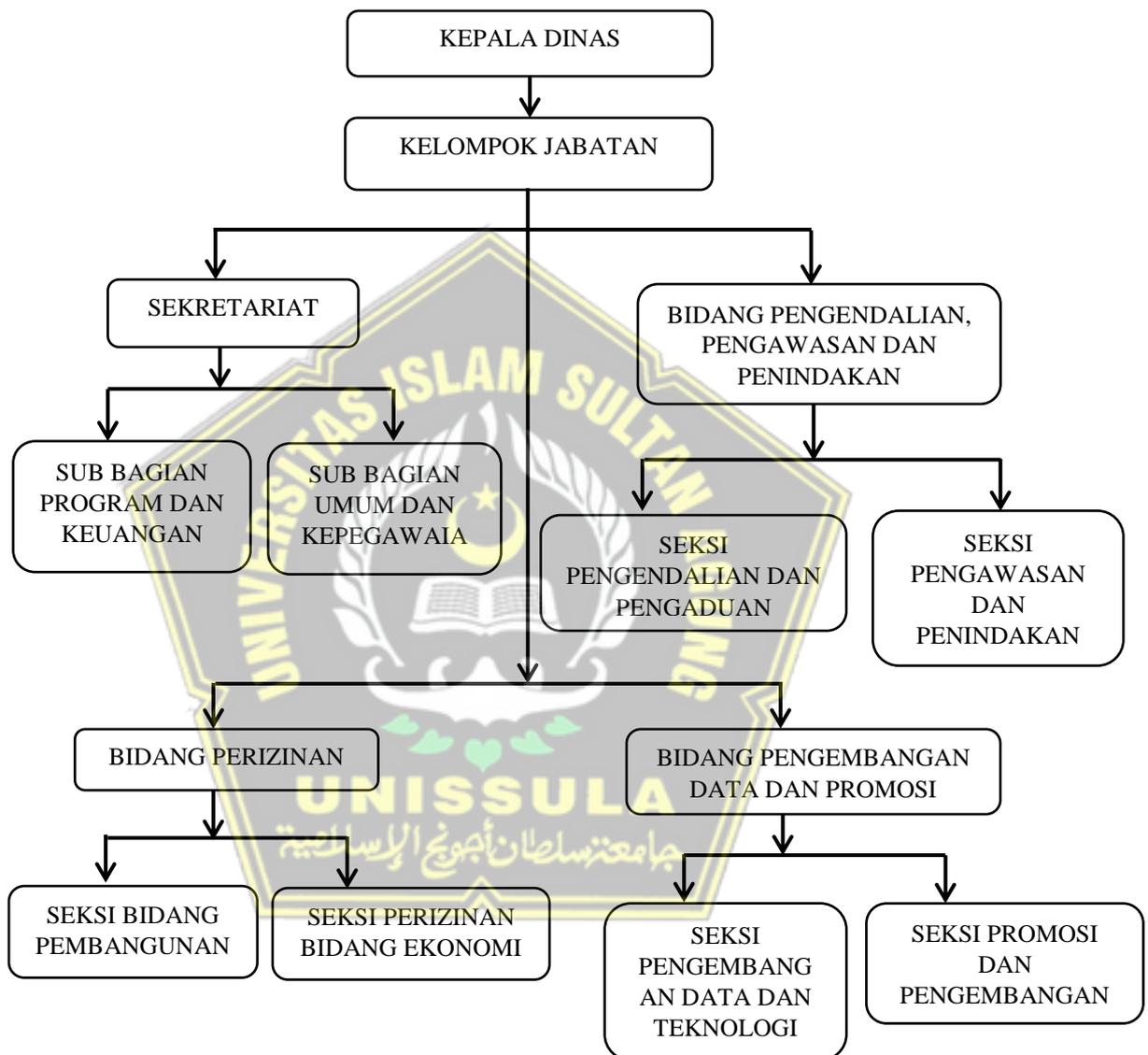
DPMPTSP Kabupaten Demak melaksanakan kegiatan penataan arsip dinamis perizinan Tahun 2021. Jumlah SK Perizinan yang diterbitkan pada Tahun

2021 sebanyak 5.542 penetapan. Pengarsipan akan dilakukan secara bertahap, penataan arsip tahap 1 diselenggarakan di Sekretariat Arsip DPMPTSP Kabupaten Demak. Tujuan dari kegiatan ini yaitu untuk mempermudah pencarian arsip jika sewaktu-waktu membutuhkan berkasnya, Serta menjaga arsip-arsip agar tetap aman.



2.1.2 Struktur Organisasi dan Kepegawaian

STRUKTUR ORGANISASI DPMPTSP



2.1.3 Visi, Misi, Motto dan Mekanisme Pelayanan

➤ Visi

Mewujudkan Demak bermartabat maju dan sejahtera

➤ Misi

- 1) Memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, serta kehidupan bermasyarakat yang agamis, kondusif dan berbudaya.
- 2) Meningkatkan sumber daya manusia, sumber daya alam dan lingkungan hidup yang berkualitas dan berdaya saing.
- 3) Mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis potensi lokal, membuka lapangan kerja, mengurangi kemiskinan dan pengangguran.

➤ Motto

“Kepuasan Pelanggan Adalah Tujuan Kita”

➤ Mekanisme Pelayanan

- a) Pertama, pemohon mendatangi petugas informasi untuk mengetahui tata cara mengisi form dan melengkapi persyaratan dan petugas akan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan tersebut.
- b) Kedua, petugas perizinan akan memeriksa keabsahan berkas dan membahas permohonan. Akankan membutuhkan pemeriksaan lapangan dan cek lapangan oleh tim teknis.
- c) Ketiga, jika tidak maka permohonan menerima resi pengembalian berkas dan jika iya maka akan dilakukan cetak surat izin dan pengadministrasian pembayaran retribusi di kasir

- d) Keempat, pemohon menyerahkan tanda bukti pembayaran untuk mengambil surat izin kepada petugas pengembalian berkas.
- e) Kelima, setelah itu pemohon menerima surat izin dan mengisi serta mengembalikan form IKM kepada petugas.

2.1.4 Bidang Kegiatan Perusahaan

Bidang kegiatan yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak ada 4 yaitu :

a) Bidang Perizinan

Dalam bidang perizinan bertugas melayani berbagai perizinan yang dibutuhkan para masyarakat untuk dalam membangun suatu usaha. Misalnya melakukan izin pasar, izin mendirikan usaha, izin membuka praktik kesehatan, izin penutupan jalan dan izin pemasangan reklame.

b) Bidang Sekretariat

Dalam bidang sekretariat menangani berbagai surat masuk dan surat keluar dari berbagai Dinas. Selain itu juga sekretariat bertanggung jawab dalam hal yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan dan pemindah bukukan surat-surat penting yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

c) Bidang DALWASDAK

Bidang pengendalian, pengawasan dan penindakan atau disingkat DALWASDAK bertugas mengawasi dan mengendalikan izin suatu usaha. Selain itu bertugas juga menangani Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) dan proses pengurusan OSS.

d) Bidang Pengembangan Data dan Promosi

Bidang pengembangan data dan promosi bertugas mengurus perkembangan data terkait investasi penanaman modal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak dan juga membantu mempromosikan barang hasil UMKM di wilayah Kabupaten Demak.

2.2 Aktivitas Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak. Kegiatan magang yang dilakukan pada tanggal 14 Februari 2022 sampai tanggal 17 Juni 2022 sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh kampus. Kegiatan magang ini berdurasi 8 jam sehari dengan 5 hari kerja dalam seminggu. Ketentuan pakaian yang digunakan saat melakukan magang adalah sesuai dengan aturan ada yaitu pada hari Senin memakai pakaian warna putih dan celana hitam bahan kain tidak lupa memakai jas almameter, kemudian pada hari Selasa sampai hari Kamis menggunakan pakaian batik dan juga celana hitam. Untuk hari Jumat pertama di awal bulan memakai hitam putih sama seperti hari Senin, untuk hari Jumat selanjutnya memakai pakaian olahraga.

Kegiatan utama yang ada di DPMPTSP Kabupaten Demak yaitu melayani proses perizinan usaha, praktik kesehatan, perizinan pasar, investasi dan lain-lain yang ada di wilayah Kabupaten Demak. Tidak semua kegiatan yang ada di DPMPTSP dilakukan oleh penulis saat menjalani proses kegiatan magang karena hal ini membutuhkan keterampilan dalam mengerjakan hal tersebut. Yang

dilakukan penulis selama kegiatan magang adalah membantu melayani para pemohon dalam melakukan proses perizinan, membantu membuat data investasi, dan lain-lain.

Kegiatan magang yang penulis lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak merupakan bentuk praktik nyata dari beberapa mata kuliah yang ada di perkuliahan. Dapat dikatakan kegiatan magang tersebut merupakan simulasi yang dilakukan berdasarkan teori yang didapatkan selama perkuliahan. Berdasarkan kegiatan magang yang dilakukan dapat dilihat bahwa aspek manajemen sangat berpengaruh dalam menjalankan suatu perusahaan. Dengan itu dapat dilihat perbandingan antara teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan kegiatan nyata di lapangan apakah sama atau justru saling berlawanan.

Tabel 2.1

Jam kerja Kantor DPMPTSP Kabupaten Demak

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin – Kamis	7.30 jam masuk kerja 7.30 – 15.30 jam kerja 15.30 jam pulang kerja
Jumat	7.30 jam masuk kerja 7.30 – 15.00 jam kerja 15.00 jam pulang kerja

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Dalam suatu lembaga pasti memiliki berbagai permasalahan yang merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindari siapapun itu. Tetapi keberadaannya bisa untuk dijadikan pembelajaran yang berguna di masa depan. Permasalahan yang terjadi bisa muncul dari berbagai aspek kegiatan yang dilakukan suatu perusahaan. Dalam hal ini penulis menguraikan identifikasi permasalahan berdasarkan hasil survey selama melaksanakan program magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Demak.

3.1 Transparansi

Pada dasarnya DPMPTSP Kabupaten Demak untuk hal transparansi belum sepenuhnya merata kepada seluruh *stakeholder*. Karena penyampaian informasi pengumuman yang diberikan kepada masyarakat sangat lambat dan kurang terbuka seperti melebih-lebihkan atau mengurangi informasi yang telah ditetapkan.

3.2 Akuntabilitas

Kondisi aspek akuntabilitas di DPMPTSP Kabupaten Demak belum stabil karena kemampuan karyawan dalam bidang yang dikerjakan tidak sesuai, oleh karena itu diperlukannya memberi pelatihan agar bisa meningkatkan kemampuan yang dimiliki.

3.3 Responsibilitas

Pelaksanaan di DPMPTSP Kabupaten Demak terkait asas responsibilitas masih kurang sesuai dimana pegawai yang melakukan proses pelayanan perizinan

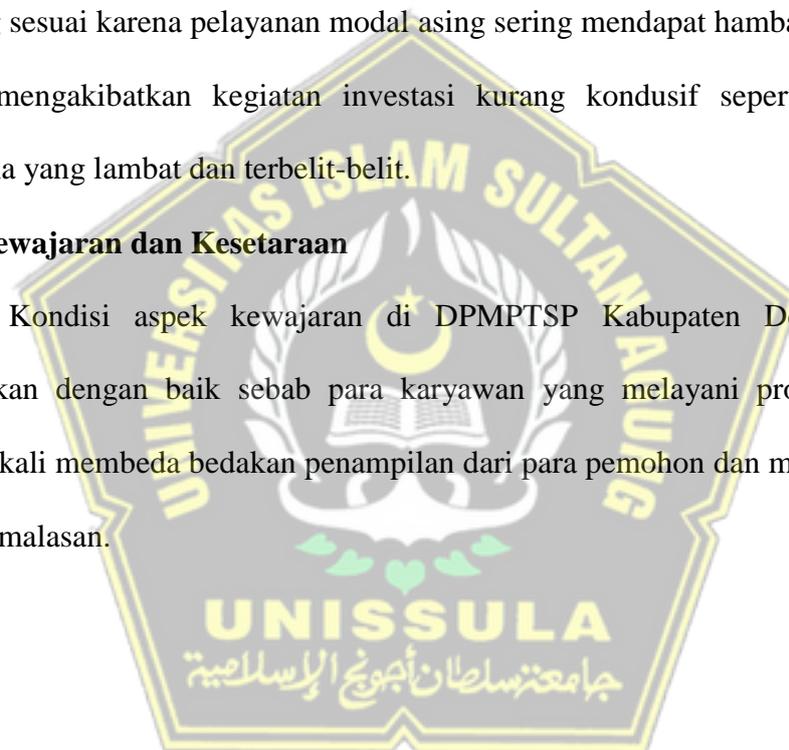
tidak tepat waktu seperti sebelum jam istirahat karyawan sudah memberhentikan aktivitas pelayanan. Hal tersebut justru membuat para pemohon yang datang siang hari merasa percuma sehingga mengakibatkan pemohon menunggu jam selanjutnya setelah istirahat.

3.4 Independensi

Kondisi aspek independensi di DPMPTSP Kabupaten Demak masih kurang sesuai karena pelayanan modal asing sering mendapat hambatan-hambatan yang mengakibatkan kegiatan investasi kurang kondusif seperti pengurusan perizina yang lambat dan berbelit-belit.

3.5 Kewajaran dan Kesetaraan

Kondisi aspek kewajaran di DPMPTSP Kabupaten Demak beelum dilakukan dengan baik sebab para karyawan yang melayani proses perizinan sering kali membeda bedakan penampilan dari para pemohon dan melayani secara malas-malasan.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Pelayanan Prima

4.1.1 Definisi Pelayanan Prima

Menurut Maddy (2009;8) pelayanan prima (Service Excellent) yaitu suatu pelayanan yang baik dalam memperoleh harapan dan kebutuhan pelanggan dimana pelayanan prima merupakan pelayanan yang mempunyai kualitas standar yang tinggi. Pelayanan yang sudah memenuhi suatu standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima yang dimaksud adalah sebuah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan semaksimal mungkin untuk mewujudkan kebutuhan dan harapan pelanggan, yang mana bukan hanya pelanggan di dalam perusahaan melainkan di luar perusahaan.

Pelayanan prima juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu perusahaan untuk menambah nilai bagi pelanggan agar memenuhi harapan-harapan para pelanggan.

4.1.2 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima

Proses dan tahapan pelayanan prima menurut Judiari (2010;106) yaitu :

- 1) Memancarkan sikap positif kepada orang lain dengan cara mengidentifikasi apa saja kebutuhan dasar manusia, mencari tahu kebutuhan pelanggan, melakukan pelayanan waktu yang tepat, dan mempunyai kepekaan dan empati yang tinggi.

- 2) Inisiatif memperluas tanggung jawab, mampu berkomunikasi dengan jelas, membantu pelanggan dengan memberikan lingkungan yang nyaman, dan menyambut pelanggan dengan sangat baik.
- 3) Menuntaskan apa saja yang menyangkut kebutuhan pelanggan, siap mengambil langkah ekstra dalam melakukan pelayanan, dan memberikan sikap yang seolah menjadikan pelanggan berada dipihak kita.

4.1.3 Indikator Pelayanan Prima

Sebuah pelayanan prima mempunyai 6 indikator utama yang mana merupakan sebuah pengembangan budaya pelayanan prima. Menurut Atep (2003) mengungkapkan bahwa indikator pelayanan prima terdiri dari kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*).

4.2 Good Governance

4.2.1 Definisi Good Governance

Penerapan suatu prinsip *good governance* begitu penting dalam melaksanakan suatu pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja karyawan. hal ini bertujuan merancang konsep *good governance* yang baik untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan sebuah pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Sedamaryanti (2012:2) mengatakan bahwa menjadi tata pemerintahan adalah penggunaan sebuah wewenang ekonomi, politik dan administrasi negara dalam mengelola urusan Negara. Urusan negara yang mencakup semua mekanisme, proses dan lembaga-lembaga beserta kelompok

masyarakat yang mengutamakan kepentingan sendiri, menggunakan hak hukum dan memenuhi kewajiban mereka.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* adalah mekanisme sebuah pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang penerapannya untuk menunjang pembangunan yang stabil dengan efisien dan merata. .

4.2.2 Konsep Teori *Good Governance*

Sebuah konsep dasar *good governance* bukan hanya sebagai tata pemerintahan melainkan struktur dan manajemen lembaga yang eksekutif. Masih banyak yang kurang memahami konsep ini, karena memahami *governance* adalah memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat madani dalam suatu aturan yang telah disepakati bersama.

4.3 *Good Corporate Governance* (GCG)

4.3.1 Definisi *Good Corporate Governance* (GCG)

Good Corporate Governance (GCG) yaitu prinsip tata kelola perusahaan yang baik, yang di buat untuk menciptakan kepercayaan *stakeholder* terhadap perusahaan. Prinsip ini diambil dari *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan.

Tata kelola perusahaan yang baik agar dapat mencapai kesetaraan antara kekuatan perusahaan dan kewenangan perusahaan dalam memberikan tanggung jawab yang besar terhadap *stakeholder* maka prinsip-prinsip GCG bisa dijadikan sebagai standar untuk memperbaiki citra dan tanggungjawab suatu perusahaan. Oleh karena itu penerapan prinsip-prinsip GCG sangat diperlukan dalam

perusahaan agar dapat membangun rasa percaya masyarakat kepada perusahaan sehingga perusahaan bisa berkembang dengan sangat baik.

Secara umum *Good Corporate Governance* (GCG) bertujuan untuk sistem peraturan dan pengendalian perusahaan agar tidak merugikan *stakeholder* karena GCG sangat berkaitan dengan etika kerja, prinsip kerja dan moral kerja yang baik. Ada banyak pemahaman definisi GCG yang dikemukakan oleh berbagai pihak dalam pengetahuan yang luas. Menurut Cadbury Committee (1992) adalah Sebuah sistem tata kelola perusahaan yang menjadi pengatur hubungan antara pihak pemegang saham atas perusahaannya dan jenis *stakeholder* lainnya sebagai ketentuan hukum (regulasi dan norma) yang mempengaruhi pencapaian dan perilaku perusahaan.

Indra Surya (2006:25) mengungkapkan bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) dibangun melalui kultur sebuah organisasi, dengan nilai-nilai sistem dan melewati berbagai proses kebijakan struktur organisasi dengan tujuan agar tercapainya suatu bisnis yang menguntungkan dalam mengelola risiko dan tanggungjawab terhadap *stakeholder*. Sedangkan definisi *Good Corporate Governance* (GCG) menurut Ahmad Daniri (2005:8) mengungkapkan bahwa GCG adalah suatu pola hubungan, proses dan struktur yang digunakan oleh Direksi, Dewan Komisaris, dan RUPS untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan dalam jangka panjang yang berlandaskan peraturan perundangan, nilai-nilai etika dan norma yang berlaku.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) adalah suatu struktur yang mengelola dan mengawasi suatu

proses pengendalian usaha yang dijalankan untuk meningkatkan saham tanpa mengabaikan kepentingan *stakeholder*.

4.3.2 Prinsip Dasar *Good Corporate Governance* (GCG)

Prinsip-prinsip utama dalam GCG yang dibutuhkan dalam menunjang tercapainya tujuan suatu perusahaan adalah :

1) Keterbukaan (*Transparency*)

Menurut Hari Sabarno (2007:38) Transparansi yaitu salah satu aspek mendasar sebagai bentuk terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik dengan berdasarkan keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah.

Sedangkan menurut Abdul Aziz Tanjung yaitu keterbukaan dan kejujuran pemerintah dalam memberikan informasi, baik dalam proses pengambilan suatu keputusan ataupun dalam memberikan informasi yang relevan mengenai perusahaan itu sendiri.

Ukuran kriteria indikator keterbukaan menurut Kristianti (2006:73) ada 4 yaitu seperti berikut : (1) Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, (2) kejelasan dan kelengkapan informasi, (3) keterbukaan proses, (4) kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

2) Kemandirian (*Independency*)

Menurut Mulyadi (2014:26-27) megatakan bahwa independensi adalah sikap mental yang bebas pengaruh, tidak dikendalikan oleh pihak lain atau tidak bergantung pada orang lain.

Sedangkan menurut Agusti dan Pratiwi (2013:5) independensi yaitu keadaan dimana suatu perusahaan yang dikelola secara profesional tanpa benturan suatu kepentingan lain yang tidak sesuai dengan atauran perundang-undangan yang berlaku.

Indikator independensi menurut Shockley (1981) dalam penelitian Burhanudin (2016) terdapat 4 indikator sebagai berikut : (1) lamanya hubungan dengan klien, (2) adanya tekanan dari klien, (3) mendapat komentar yang berlebihan dari teman, (4) jasa non audit.

3) Kewajaran (*Fairness*)

Menurut Bolton et al. (2003) kewajaran adalah pertimbangan apakah sebuah hasil dari atau proses untuk meraih hasil tersebut adalah beralasan, bisa diterima, dan pantas.

Sedangkan menurut yaitu suatu perlakuan adil yang setara dalam memenuhi kebutuhan *stakeholder* berdasarkan sebuah perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku.

Menurut Lambert dan Hogan (2008) indikator kewajaran ada 6, yaitu sebagai berikut : (1) kesempatan promosi yang adil, (2) pengakuan kerja keras, (3) prosedur penilaian kinerja yang adil, (4) sikap atasan yang adil, (5) penilaian kinerja yang sesuai dengan seharusnya, (6) penghargaan yang didasarkan ketrampilan dan pendidikan.

4) Pertanggung jawaban (*Responsibility*)

Menurut Azheri (2012:86) tanggung jawab adalah hal yang dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan,

keahlian, kemampuan, dan kecakapan. Kewajiban tanggungjawab atas undang-undang yang berlaku dan memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang ditimbulkan.

Sedangkan menurut Kholer (dalam Febrianti 2015:19) *responsibilitas* yaitu sebagai bentuk penerimaan atas penyerahan wewenang, dan sebagai kewajiban untuk melaksanakan dengan hati-hati terhadap wewenang yang diserahkan dalam aktivitas suatu keputusan organisasi.

Menurut Sugiyono (2017) indikator dari *responsibilitas* yaitu ada 3 antara lain : (1) berkesinambungan mulai dari kesejahteraan karyawan, (2) perbaikan sarana lingkungan, (3) serta peduli terhadap masyarakat.

5) Kewajiban (*Accountability*)

Menurut Mardiasmo (2006) *akuntabilitas* yaitu suatu kejelasan struktur, fungsi, sistem serta pertanggung jawaban seluruh anggota sehingga pengelolaan perusahaan tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku.

Sedangkan menurut Subroto *Akuntabilitas* adalah kewajiban dalam memberikan tanggungjawab mengenai kriteria kinerja dan tindakan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki wewenang untuk pertanggungjawaban. Suatu *akuntabilitas* tidak abstrak tapi kongkrit dan harus ditentukan oleh hukum melalui prosedur yang sangat spesifik mengenai masalah pertanggungjawaban.

Hulme dan Turner mengemukakan bahwa indikator akuntabilitas ada 6 yaitu sebagai berikut : (1) Legitimasi para pembuat kebijakan, (2) keberadaan moral yang memadai, (3) kepekaan, (4) keterbukaan, (5) pemanfaatan sumber daya secara optimal, (6) upaya peningkatan efisiensi dan efektifitas.

4.3.3 Tujuan Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG)

Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di dalam suatu perusahaan dapat mewujudkan nilai tambah terhadap berbagai pihak terutama stakeholder melalui tujuan yang menurut Imam Syaputra (2002:9) adalah sebagai berikut

1. Tercapainya *stakeholder satisfaction* dan kinerja perusahaan yang disebabkan oleh adanya peningkatan *corporate value*
2. Meningkatkan citra perusahaan secara nasional atau internasional, yang berdampak pada peningkatan daya saing dan mendorong arus investasi yang berkesinambungan
3. Memperbaiki pondasi suatu perusahaan agar menjadi perusahaan yang bertanggungjawab, dan transparan
4. Mendorong perusahaan melakukan mekanisme *check and balance* pada setiap fungsi dalam menjalankan suatu proses bisnis
5. Dapat menarik para investor karena sudah menaruh kepercayaan pada perusahaan dengan adanya diterapkannya prinsip GCG
6. Dapat meningkatkan suatu kepuasan pelanggan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yaitu dapat memperoleh informasi yang tepat, cepat dan mudah dipercaya agar keputusan yang dipilih dapat memenuhi tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Tujuan suatu perusahaan biasanya untuk mendapatkan laba yang diinginkan maka dari itu perusahaan akan mengefektifkan laba pada perusahaan yang dimiliki.

4.3.4 Manfaat *Good Corporate Governance* (GCG)

Menurut Trinanda dan Mukodim (2010) adapun beberapa manfaat yang didapatkan dari penerapan *Good Corporate Governance* yaitu sebagai berikut (Gozali, 2012, p.3)

- a. Dapat meningkatkan nilai perusahaan
- b. Dapat meningkatkan kinerja keuangan
- c. Mengurangi risiko yang mungkin dibuat oleh Dewan Komisaris dengan keputusan yang menguntungkan bagi diri sendiri
- d. Meningkatkan kepercayaan investor

4.4 Teori yang Terkait dengan *Good Corporate Governance* (GCG)

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan *Good Corporate Governance* (GCG). Peneliti Mawardha Nadine Harum (2021) membahas mengenai analisis penerapan prinsip-prinsip GCG terhadap PT Satu Maju Hotelindo. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa PT tersebut belum menerapkan sebagian komponen di dalam prinsip TARIF, yaitu pada Transparansi dan Akuntabilitas. Pada prinsip transparansi, perusahaan belum menyadari pentingnya visi dan misi perusahaan yang jelas kepada seluruh departemen

perusahaan dan belum memiliki *website* sendiri. Pada prinsip akuntabilitas, struktur perusahaan belum sesuai dengan peraturan pemerintah yaitu kode etik yang disampaikan masih lisan, dan *job description* karyawannya yang belum dilakukan dengan baik.

Penelitian Lihardo Saragih (2021) membahas mengenai analisi penerapan GCG terhadap kinerja perusahaan manufaktur PT Unilever Indonesia Tbk. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa penerapan prinsip transparansi pada perusahaan tersebut sudah diterapkan dengan baik, karena pada perusahaan adanya penyampaian visi dan misi perusahaan, tersediannya akses informasi yang baik, misal informasi dari atasan ke bawahan atau kepada organisasi lain. Dan pengambilan keputusan musyawarah yang baik serta penerapan independen pada proses kegiatan sehingga tidak ada benturan kepentingan. Penerapan prinsip tanggung jawab dan fairnes sudah dijalankan dengan baik.

Sedangkan penelitian menurut Hansen Christian Setyanto (2018) membahas tentang penerapan prinsip-prinsip GCG pada PT Rofaca Karalamsih Abadi. Dalam penjelasannya menunjukkan bahwa perusahaan tersebut masih belum memanfaatkan prinsip GCG secara maksimal karena struktur organisasinya yang begitu lengkap, penyampaian informasinya juga kurang terbuka sehingga perusahaan tersebut masih belum maksimal dalam pencapaian visi misinya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam menggunakan prinsip GCG pada suatu perusahaan di Indonesia, khususnya prinsip transparansi yang sangat diperlukan. Hal ini akan memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan dan masyarakat.

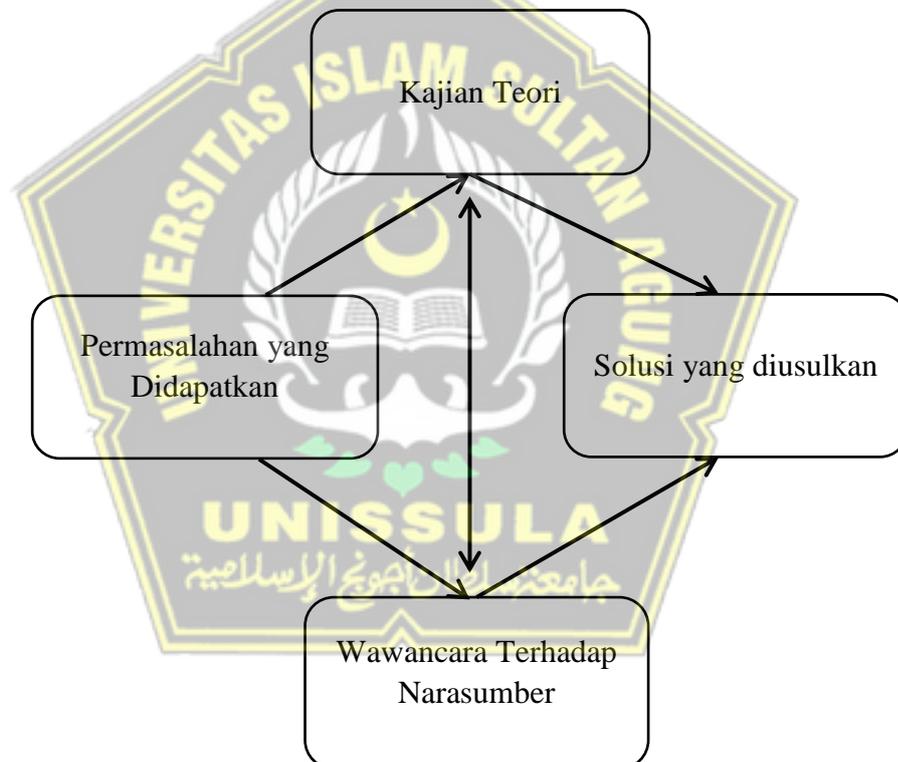
BAB V

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

Rencana penyelesaian masalah sebagaimana dijelaskan di bab sebelumnya, untuk itu diusulkan menggunakan metode penyelesaian sebagai berikut:

Strategi Peningkatan pelayanan Prima

Proses Pengangkatan Masalah



5.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif atau analisis wacana. Menurut Fatimah Djajasudarma (1994) wacanana adalah yang merupakan suatu kajian penelitian atau analisis bahasa yang digunakan secara alamiah, baik dalam bentuk tulis atau lisan terhadap komunikasi yang terdapat dalam suatu teks baik secara teks tual maupun kontekstual seperti berikut :

1. *Observasi*/pengamatan

Menurut Basrowi (2012) *Observasi* atau pengamatan adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara langsung tentang suatu hubungan kualitas dengan akuntabilitas pelayanan pada perizinan terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak.

2. *Interview*/wawancara

Menurut Nazir (1988) Wawancara atau *interview* adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab berdasarkan tujuan penelitian, seperti mengajukan pertanyaan langsung kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak dan para masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Mestika Zed (2003) Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mencatat dokumen pada objek

yang diteliti misalnya buku-buku yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini dilakukan terhadap dokumen-dokumen SKM (survey kepuasan masyarakat) yang membahas tentang pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Demak.

5.2 Analisis Data

Prinsip utama analisis data yaitu bagaimana menyajikan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk narasi dan dapat memberikan makna sehingga informasi tersebut memiliki makna yang teoritis. Dalam penelitian ini, data yang didapatkan diolah dan dianalisis melalui proses menyusun data, mengkategorikan data, dan mencari data lain yang berkaitan dengan data yang sebelumnya dengan tujuan agar dikembangkan menjadi teori.

Teknik analisis data yang digunakan adalah studi komperatif yang pada umumnya berbentuk pernyataan kata-kata atau gambaran tentang sesuatu yang dinyatakan dalam bentuk penjelasan dengan teks atau narasi. Yang menjadi perhatian di sini adalah bagaimana menganalisis pernyataan dalam bentuk teks atau narasi tersebut. Dalam *Bisnis Case Report* ini membandingkan antara masalah yang ditemukan di BKPM Demak dengan teori manajemen yang sudah ada seperti Pelayanan Prima dan *Governance* sehingga dapat ditemukan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1. Transaransi

Hasil pembahasan masalah transparansi di tunjukkan dalam tabel berikut..... hal ini ditunjukkan melalji hasil wawancara kepada

1. supervisor.... yang menyatakan sebagai berikut.:
2. wawancara juga dilakukan kepada masyarakat yakni (pengguna) nama (...) yang mengurus izin ini, beliau menyatakan sebagai berikut :
3. wawancara yang ketiga dilakukan keapda ... yang menyatakan sebagai berikut

Kesimpulan :

Aspek transparansi atau keterbukaan memiliki keterkaitan pada kebebasan memperoleh informasi yang akurat dan memadai, karena informasi merupakan suatu kebutuhan masyarakat. Sedangkan DPMPTSP Kabupaten Demak dalam hal **transparansi kurang** merata sepenuhnya kepada seluruh *stakeholder*, oleh karena itu aspek transparansi bisa digunakan untuk memperbaiki pelayanan.

Berdasarkan permasalahan dengan kendala rendahnya pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Demak, penulis akan melakukan analisis data dan pembahasan berdasarkan data yang di dapatkan dari wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Penulis juga melakukan analisis menggunakan studi komperatif yaitu dengan cara membandingkan teori Pelayanan Prima dan Teori *Good Corporate Governance* dengan praktek yang ada di lapangan.

Untuk meminimalisir hambatan dan memaksimalkan pelayanan prima menuju suatu *Good Governance*, Pemerintahan Demak perlu menerapkan

pengelolaan manajemen strategi. Dalam mengevaluasi strategi layanan diperlukan sebuah tindakan penting yaitu meningkatkan strategi yang digunakan untuk melaksanakan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan prima sehingga bisa tercapainya *Good Governance*.

A. Keterbukaan (*Transparancy*)

Menurut Adrianto (2007) mengungkapkan bahwa transparansi adalah keterbukaan, menyeluruh dan memberi tempat bagi kontribusi aktif dari seluruh masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Transparansi memiliki keterkaitan pada kebebasan memperoleh informasi yang akurat dan memadai, karena informasi merupakan kebutuhan masyarakat. Sedangkan di DPMPTSP Kabupaten Demak dalam hal transparansi kurang merata sepenuhnya kepada seluruh stakeholder, oleh karena itu aspek transparansi bisa digunakan untuk memperbaiki pelayanan.

B. Kewajaran (*Fairness*)

Kewajaran adalah perlakuan adil dan setara dalam memenuhi kebutuhan stakeholder yang didasarkan suatu perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Dalam melaksanakan kegiatan, perusahaan harus selalu memperhatikan para kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan yang berdasarkan prinsip kesetaraan dan kewajaran. Dalam asas kewajaran dan kesetaraan di DPMPTSP Kabupaten Demak belum cukup baik sehingga asas kewajaran dan kesetaraan ini bisa digunakan untuk memperbaiki pelayanan.

C. Pertanggung Jawaban (*Responsibility*)

Pertanggung jawaban adalah kesesuaian dalam mengelola suatu perusahaan terhadap prinsip korporasi yang baik serta sesuai dengan peraturan perundangan yang ada. Perusahaan wajib mematuhi aturan perundangan dan melaksanakan tanggung jawab kepada masyarakat serta lingkungan serta dapat terjaga kesinambungan usaha dalam jangka panjang sehingga bisa menjadi *good corporate citizen*. Sedangkan di DPMPTSP Kabupaten Demak asas responsibilitas masih belum stabil oleh karena itu asas responsibilitas bisa digunakan untuk memperbaiki pelayanan.

D. Kemandirian (*Independency*)

Menurut Mulyadi (2014:26-27) independensi yaitu suatu posisi dimana perusahaan tidak terikat dengan pihak manapun. Untuk melancarkan pelaksanaan prinsip GCG, sebuah perusahaan patut dikelola secara independen sehingga masing-masing bagian dari perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak bisa di intervensi oleh pihak lain. Dalam DPMPTSP Kabupaten Demak independensi kurang baik sehingga aspek independensi bisa digunakan untuk meningkatkan pelayanan.

E. Akuntabilitas (*Accountability*)

Menurut Setiana dan Yuliani (2017:206) akuntabilitas yaitu kewajiban pemegang saham atau petinggi untuk memberikan pertanggungjawaban

dan mengungkapkan segala kegiatan yang menjadi tanggungjawab kepada pihak yang memberikan amanah (*principal*). Perusahaan harus bisa mempertanggungjawabkan kinerja secara transparan dan wajar, untuk itu perusahaan mesti dikelola dengan benar dan sesuai dengan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan syarat yang harus diperlukan agar bisa mencapai kinerja yang berkesinambungan. Di DPMPTSP Kabupaten Demak akuntabilitasnya kurang maksimal sehingga aspek akuntabilitas bisa digunakan untuk meningkatkan pelayanan.

6.1 Analisis Penyelesaian Masalah Dengan Wawancara

6.2.1 Transparansi/Keterbukaan

a) Daftar pertanyaan yang diwawancarai

1. Masyarakat

- Bagaimana pendapat saudara tentang keterbukaan penyampaian informasi terkait pengumuman yang ada di BKPM Demak? Dan apa saran yang harus dilakukan agar bisa tercapainya keterbukaan informasi yang sesuai dengan aturan?

2. Supervisor

- Menurut bapak apakah BKPM Demak ini sudah melakukan keterbukaan penyampaian informasi terhadap masyarakat? Dan apa upaya yang dilakukan BKPM Demak dalam meningkatkan aspek transparansi?

b) Hasil wawancara

Dari hasil wawancara terhadap masyarakat yaitu Bapak Mulyono menyatakan bahwa informasi yang diberikan BKPM Demak ini kurang baik terutama pada penyampaian informasi yang tidak tepat waktu (update informasi yang lama), dan susah diakses oleh masyarakat. Dari pernyataan tersebut membuktikan bahwa kondisi Transparansi BKPM Demak masih belum baik. Maka dari itu Bapak Mulyono menyarankan :

- 1) Harusnya informasi di update tiap hari agar masyarakat bisa segera mengambil keputusan sesuai dengan apa yang di sampaikan dalam informasi tersebut.
- 2) Harusnya *website* yang digunakan tidak terlalu rumit, sehingga masyarakat mudah menemukan informasi tersebut.

Namun hal demikian berbanding terbalik dengan pernyataan Supervisor yaitu Bapak Joko Asrianto yang mengatakan bahwa penyampaian informasi sudah dilakukan dengan baik sehingga masyarakat bisa dengan mudah mengambil sebuah keputusan, hal ini telah dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan transparansi yaitu :

- 1) Sering mengevaluasi penyediaan layanan (vendor)
- 2) Kemudian sering melakukan pengembangan terkait website yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam menemukan informasi.

6.2.2 Akuntabilitas/Kewajiban

a) Daftar pertanyaan yang diwawancarai

1. Masyarakat

- Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? Dan apa saran yang harus dilakukan agar bisa tercapainya akuntabilitas?

2. Supervisor

- Menurut bapak apakah BKPM Demak sudah memenuhi kewajibannya sebagai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu? Dan bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan agar bisa meningkatkan akuntabilitas?

b) Hasil wawancara

Dari hasil wawancara terhadap masyarakat yaitu Bapak Mulyono menyatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan masih sangat kurang maksimal karena kurangnya pengalaman dan kemampuan yang dimiliki karyawan sehingga menyebabkan pelayanan yang terjadi menjadi lama dan berbelit-belit. Dari pernyataan tersebut membuktikan bahwa kondisi akuntabilitas BKPM Demak masih belum baik. Maka dari itu Bapak Mulyono menyarankan :

- 1) Jangan lupa memberikan evaluasi kinerja dan program pelatihan kepada karyawan agar terus memperbaiki diri
- 2) Melakukan pengawasan karyawan dan menyesuaikan minat serta kemampuan yang dimiliki karyawan

Namun hal demikian berbanding terbalik dengan pernyataan Supervisor yaitu Bapak Joko Asrianto yang menyatakan bahwa BKPM Demak ini sudah memenuhi kewajibannya sebagai Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu terutama dalam melaksanakan pembinaan, pemantauan, pengawasan penanaman modal dan melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan. Hal ini telah dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan akuntabilitas yaitu :

- 1) Memecahkan masalah tanpa mencari kesalahan yang terjadi
- 2) Melatih karyawan agar akuntabel sehingga akuntabilitas dalam BKPM Demak ini bisa digunakan untuk membuat perusahaan makin berkembang

6.2.3 Responsibilitas/Tanggungjawab

a) Daftar pertanyaan yang diwawancarai

1. Masyarakat

- Bagaimana pendapat saudara tentang tanggungjawab pegawai dalam melayani proses perizinan? Dan apa saran yang dilakukan agar bisa terciptanya tanggungjawab pegawai yang baik?

2. Supervisor

- Menurut bapak apakah BKPM Demak sudah mempertanggungjawabkan terkait pelaksanaan tugas dan wewenangnya? Dan bagaimana upaya-upaya untuk meningkatkan aspek responsibilitas?

b) Hasil wawancara

Dari hasil wawancara terhadap masyarakat yaitu Bapak Mulyono menyatakan bahwa tanggung jawab di BKPM Demak masih kurang sesuai karena pegawai yang melakukan proses pelayanan perizinan tidak tepat

waktu seperti sebelum jam istirahat sudah memberhentikan aktifitas pelayanan sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang menunggu untuk jam selesai istirahat dan itu menyebabkan banyaknya waktu yang tersita. Dari pernyataan tersebut membuktikan bahwa kondisi responsibilitas di BKPM Demak masih belum baik. Maka dari itu bapak Mulyono menyarankan :

- 1) Memberikan teguran kepada karyawan untuk melaksanakan tanggungjawabnya dengan benar sehingga melakukan prosedur pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Namun hal demikian berbanding terbalik dengan pernyataan Supervisor yaitu Bapak Joko Asrianto yang mengatakan bahwa BKPM Demak sudah mempertanggung jawabkan wewenang dan pelaksanaan tugasnya karena sudah melaksanakan kegiatan bimbingan kepada investor untuk merealisasikan penanaman modal dan melaksanakan tugasnya memfasilitasi penyelesaian permasalahan yang dihadapi investor atas kegiatan pelaksanaan penanaman modal. Hal ini telah dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan responsibilitas yaitu :

- 1) Melakukan promosi secara berkelanjutan
- 2) Meningkatkan visi agar sesuai dengan tujuan perusahaan.

6.2.4 Independensi/Kemandirian

a) Daftar pertanyaan yang diwawancarai

1. Masyarakat

- Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan modal asing yang ada di BKPM Demak ini? Dan apa saran yang perlu diberikan untuk bisa tercapainya aspek independensi dengan baik?

2. Supervisor

- Menurut bapak apakah BKPM Demak sudah menerapkan aspek independensi dengan tidak menutup diri pada masuknya modal asing? Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan aspek independensi yang ada?

b) Hasil wawancara

Dari hasil wawancara terhadap masyarakat yaitu Bapak Mulyono menyatakan bahwa penanaman modal asing sering mendapatkan hambatan-hambatan yang mengakibatkan usaha investasi kurang kondusif seperti pengurusan perizinan yang seharusnya cepat dan mudah ternyata ada kendala-kendala. Hal tersebut mengakibatkan tidak efektifnya dari segi waktu dan biaya yang tinggi bagi investor. Dari pernyataan tersebut membuktikan bahwa kondisi independensi di BKPM Demak masih belum baik. Maka dari itu Bapak Mulyono menyarankan :

- 1) Untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan meninjau kembali aturan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 12 Tahun 2009 pasal 34 ayat (3) sehingga perizinan penanaman modal asing tidak terhambat oleh birokrasi yang berbelit-belit.

Namun hal demikian berbanding terbalik dengan pernyataan Supervisor yaitu Bapak Joko Asrianto yang mengatakan bahwa BKPM Demak sudah menerapkan aspek independensi terhadap masuknya modal asing dengan baik karena aspek independensi dilakukan dengan tetap mengedepankan potensi bangsa dan negara dengan tidak menutup diri pada masuknya modal asing demi terwujudnya pertumbuhan ekonomi. Hal ini telah dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan independensi yaitu :

- 1) Membangun hubungan yang lama dengan investor
- 2) Serta mencegah investor memberikan tekanan yang berlebihan terhadap perusahaan.

6.2.5 Kesetaraan/*Fairness*

a) Daftar pertanyaan yang diwawancarai

1. Masyarakat

- Bagaimana pendapat saudara tentang kesetaraan sosial ekonomi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan BKPM Demak? Apa saran yang dilakukan untuk memperbaiki kesetaraan dalam pelayanan?

2. Supervisor

- Menurut bapak apakah BKPM Demak sudah menerapkan prinsip kesetaraan kedudukan terhadap para pegawai dengan baik? Dan apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan aspek *fairness*?

b) Hasil wawancara

Dari hasil wawancara terhadap masyarakat yaitu Bapak Mulyono menyatakan bahwa kesetaraan sosial ekonomi masyarakat dalam pelayanan di BKPM Demak kurang baik, terutama pada sosial ekonomi kelas bawah yang mana karyawan lebih mementingkan ekonomi kelas atas sebab mempunyai kedudukan tertinggi hal tersebut membuat masyarakat ekonomi kelas bawah merasa dikucilkan. Selain itu karyawan juga melayani masyarakat ekonomi kelas bawah dengan ogah-ogahan, tidak ramah dan sering membantah. Dari pernyataan tersebut membuktikan bahwa kondisi fairness di BKPM Demak masih belum baik. Maka dari itu Bapak Mulyono menyarankan :

- 1) Seharusnya karyawan BKPM Demak tidak membeda-bedakan masyarakat sosial ekonomi kelas bawah dan atas
- 2) Serta melayani masyarakat dengan sepenuh hati sesuai dengan peraturan yang berlaku karena pada dasarnya kita semua sama.

Namun hal demikian berbanding terbalik dengan pernyataan Supervisor yaitu Bapak Joko asrianto yang mengatakan bahwa BKPM Demak sudah menerapkan prinsip kesetaraan kedudukan dengan baik terhadap para karyawan dimana kepala dinas, supervisor, ketua bidang, dan karyawan sama-sama bertanggung jawab dalam perusahaan. Tidak ada perlakuan khusus terhadap kedudukan yang lebih tinggi atau rendah, semua sama rata dan berbaur dengan mana semestinya rekan kerja. Hal ini telah dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan fairness yaitu :

- 1) Memberikan kesempatan jenjang karir yang sama,

- 2) Melibatkan karyawan lain dalam pengambilan keputusan dan
- 3) Memenuhi hak-hak ketenagakerjaan dimana tidak ada perbedaan cuti ataupun izin sehingga bisa mewujudkannya kesetaraan kedudukan yang baik.



Tabel 6.1

Daftar Pertanyaan Wawancara

	Masyarakat	Supervisor
<i>Transparency</i>	Bagaimana pendapat saudara tentang keterbukaan penyampaian informasi yang berkaitan dengan pengumuman di BKPM Demak? Dan apa saran yang harus dilakukan agar bisa tercapainya keterbukaan informasi yang sesuai dengan aturan?	Menurut bapak apakah BKPM Demak ini sudah melakukan keterbukaan penyampaian informasi terhadap masyarakat? Dan apa upaya yang dilakukan BKPM Demak dalam meningkatkan aspek transparansi?
<i>Accountability</i>	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? Dan apa saran yang harus dilakukan agar bisa tercapainya akuntabilitas?	Menurut bapak apakah BKPM Demak sudah memenuhi kewajibannya sebagai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu? Dan bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan agar bisa meningkatkan akuntabilitas?
<i>Responsibility</i>	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggungjawab pegawai dalam melayani proses perizinan? Dan apa saran yang di lakukan agar bisa terciptanya tanggungjawab pegawai yang baik?	Menurut bapak apakah BKPM Demak sudah mempertanggung jawabkan terkait pelaksanaan tugas dan wewengannya? Dan bagaimana upaya-upaya untuk meningkatkan aspek tanggungjawab?
<i>Independency</i>	Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan modal asing yang ada di BKPM Demak ini? Dan apa saran yang perlu diberikan untuk bisa tercapainya aspek independensi dengan baik?	Menurut bapak apakah BKPM Demak sudah menerapkan aspek independensi dengan tidak menutup diri pada masuknya modal asing? Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan aspek independensi yang ada?
<i>Fairness</i>	Bagaimana pendapat saudara tentang kesetaraan sosial ekonomi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan BKPM Demak? Apa saran yang dilakukan untuk memperbaiki kesetaraan dalam pelayanan?	Menurut bapak apakah BKPM Demak sudah menerapkan prinsip kesetaraan kedudukan terhadap para pegawai dengan baik? Dan apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan aspek <i>fairness</i> ?

Tabel 6.2

Tabel Hasil Wawancara

Hal	Mulyono	Ajeng Pratiwi	Nurkhayati	Agus Salim	Munasaroh
<i>Transparancy</i>	<p>Informasi yang diberikan masih kurang baik terutama informasi yang lama <i>update</i> dan susah diakses masyarakat.</p> <p>Saran : Harus di <i>update</i> minimal seminggu sekali.</p>	<p>Informasi yang diberikan belum baik, kata-katanya sangat sulit dimengerti.</p> <p>Saran : Harus menggunakan <i>Penggunaan</i> kata yang mudah dimengerti masyarakat.</p>	<p>Informasi yang diberikan lewat web tidak sesuai dengan informasi yang ada di kantor DPMPTSP.</p> <p>Saran : Harusnya informasi yang ditulis di web harus sama dengan dikantor agar masyarakat tidak bingung.</p>	<p>Sulit mengakses informasi di web, karena sistemnya yang ruwet atau tidak langsung pada inti informasi.</p> <p>Saran : Seharusnya informasi di web ditampilkan di menu utama agar masyarakat tidak kebingungan.</p>	<p>Terkait informasi yang diberikan kurang jelas atau tidak spesifik misalnya dokumen yang dibawa itu apa (KTP/KK).</p> <p>Saran : Seharusnya informasi yang diberikan harus spesifik dengan apa yang dituju.</p>
<i>Accountability</i>	<p>Kurangnya pengalaman yang dimiliki sehingga menyebabkan pelayanan menjadi lama dan berbelit-belit.</p> <p>Saran : Harusnya mencari karyawan yang memiliki kemampuan di bidangnya.</p>	<p>Masih kurang baik, tidak begitu cekatan dalam melayani.</p> <p>Saran : Harus dilakukan pelatihan agar karyawan mampu melayani masyarakat dengan baik.</p>	<p>Mengenai kecepatan waktu pelayanan dan kemampuan yang diberikan masih kurang memuaskan.</p> <p>Saran : Karyawan harusnya melakukan kegiatan pelayanan dengan cekatan agar</p>	<p>Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kurang optimal, tidak cepat tanggap dalam merespon masyarakat.</p> <p>Saran : Atasan seharusnya memberikan arahan agar</p>	<p>Kemampuan yang dimiliki masih sangat kurang maksimal, karena karyawannya sering bertanya kepada karyawan lain mengenai apa yang dibutuhkan masyarakat.</p>

			pemohon tidak menunggu lama.	petugas pelayanan memperbaiki diri dalam melakukan pelayanan.	Saran : Seharusnya karyawan itu sudah mampu melayani masyarakat tanpa harus bolak balik bertanya kepada karyawan lain.
<i>Responsibility</i>	Tanggung jawabnya masih sangat kurang maksimal karena petugas pelayanan tidak melakukan tugasnya dengan baik. Saran : Harusnya karyawan tersebut diberi masukan agar tidak merugikan pihak perusahaan.	Masih kurang baik, karena petugas tidak melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh. Saran : Seharusnya itu sudah menjadi tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat, jadi tidak ada alasan untuk malas-malasan melayani masyarakat.	Tanggung jawab karyawannya masih kurang optimal karna ketika saya bertanya petugasnya tidak mau menjawab malah menyuruh saya untuk bertanya kepada karyawan lainnya. Saran : Lebih baik tidak usah mempekerjakan karyawan yang seperti itu.	Terkait tanggung jawab yang dimiliki karyawan masih sangat kurang baik. Saran : Seharusnya karyawan diberikan evaluasi diri agar bisa melaksanakan tanggung jawab dengan baik.	Tanggung jawabnya masih kurang baik dan harus melakukan tugasnya dengan baik agar tidak merugikan perusahaan. Saran: Semua karyawan harusnya bisa melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.
<i>Independency</i>	Pelayanan modal asing sering kali mendapat hambatan-hambatan yang mengakibatkan proses investasi	Proses pelayanan modal asing masih belum sesuai karena infrastruktur yang masih kurang memadai.	Masih kurang baik karena banyaknya peraturan daerah yang menghambat pertumbuhan wirausaha	Proses pelayanan modal asing masih kurang optimal karena proses pelayanannya yang terlampau	Pelayanan masih kurang baik, sehingga proses investasi menjadi lama dan berbelit-belit.

	<p>berjalan dengan sangat lambat.</p> <p>Saran : Harusnya meninjau ulang aturan-aturan yang berlaku agar tidak terjadi hambatan-hambatan yang mengganggu proses investasi berlangsung.</p>	<p>Saran : Seharusnya infrastrukturnya dibenahi agar biaya bisnis yang terjadi tidak meningkat akibat rendahnya infrastruktur.</p>	<p>Saran : Seharusnya pemerintah menghapus peraturan-peraturan yang tidak dibutuhkan agar tidak menghambat pertumbuhan wirausaha.</p>	<p>lambat.</p> <p>Saran : Seharusnya hambatan-hambatan yang ada harus segera di atasi agar tidak memperlambat proses pelayanan.</p>	<p>Saran : Pelayanan yang ada harus ditingkatkan agar lebih maksimal.</p>
<i>Fairness</i>	<p>Kurang baik karena karyawan lebih mementingkan masyarakat ekonomi kelas atas daripada ekonomi kelas bawah.</p> <p>Saran : Seharusnya karyawan tidak membedakan masyarakat agar masyarakat lainnya tidak merasa dikucilkan.</p>	<p>Belum sesuai karena petugas pelayanan sering membedakan masyarakat.</p> <p>Saran : Pada dasarnya semua manusia itu sama jadi tidak boleh saling membedakan.</p>	<p>Terkait kesetaraan sosial ekonomi ini masih sangat kurang dimana karyawan tidak secara malas-malasan untuk melayani masyarakat dengan penampilan sederhana.</p> <p>Saran : Harusnya atasan atau karyawan lain dapat menegur karyawan tersebut agar perilakunya tidak semena-mena.</p>	<p>Pelayanan terhadap kesetaraan masih belum optimal karena semena-mena dalam memperlakukan masyarakat biasa.</p> <p>Saran : Seharusnya petugas pelayanan harus bisa berlaku adil pada setiap masyarakat.</p>	<p>Masih kurang baik, karena tidak mau mendengarkan pendapat masyarakat terkait pelayanan yang diberikan</p> <p>Saran : Seharusnya pegawai diberikan evaluasi kerja agar bisa menerima pendapat orang lain.</p>

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam merealisasikan suatu pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Demak dengan menggunakan strategi Good Governance adalah cara yang tepat. Walaupun dalam merealisasikan pelayanan perizinan masih ada pelayanan yang belum memenuhi standar yang telah ditentukan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, yaitu pada masalah kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Pada magang MBKM ini penulis menganalisis tentang rendahnya pelayanan pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Demak dengan metode GCG menuju *Good Governance*. Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya penulis dapat menganalisis sebagai berikut :

1. Aspek transparansi atau keterbukaan memiliki keterkaitan pada kebebasan memperoleh informasi yang akurat dan memadai, karena informasi merupakan suatu kebutuhan masyarakat. Sedangkan DPMPTSP Kabupaten Demak dalam hal transparansi kurang merata sepenuhnya kepada seluruh *stakeholder*, oleh karena itu aspek transparansi bisa digunakan untuk memperbaiki pelayanan.
2. Aspek akuntabilitas atau kewajiban yaitu kewajiban pemegang saham atau petinggi untuk memberikan pertanggungjawaban dan mengungkapkan segala kegiatan yang menjadi tanggung jawab kepad pihak yang memberikan amanah. Di DPMPTSP Kabupaten Demak maih kurangnya

kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga aspek akuntabilitas ini bisa digunakan untuk meningkatkan pelayanan.

3. Aspek responsibilitas atau pertanggungjawaban adalah kesesuaian dalam mengelola suatu perusahaan terhadap prinsip korporasi yang baikserta sesuai dengan peraturan perundangan yang ada. Sedangkan di DPMPTSP Kabupaten Demak terkait pelaksanaan tugas dan wewenang masih sangat kurang maksimal oleh karena itu aspek responsibilitas ini bisa digunakan untuk meningkatkan pelayanan.
4. Aspek independensi atau kemandirian yaitu suatu posisi dimana perusahaan tidak terikat dengan pihak manapun. Dalam DPMPTSP Kabupaten Demak terkait pelayanan modal asing masih sangat kurang maksimal oleh karena itu aspek independensi bisa digunakan dalam meningkatkan pelayanan.
5. Aspek fairnes atau kesetaraan dalam melaksanakan kegiatan, perusahaan harus selalu memperhatikan para kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan yang berdasarkan prinsip kesetaraan dan kewajaran. Di DPMPTSP Kabupaten Demak dalam hal kesetaraan sosial ekonomi atau kedudukan masih kurang optimal sehingga aspek kesetaraan ini bisa digunakan untuk meningkatkan pelayanan.

Pelaksanaan prinsip Good Governance sangat penting untuk dilakukan dalam pelayanan publik sehingga meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi dengan tujuan meningkatkan perubahan dalam birokrasi. Prinsip ini bisa digunakan bukan hanya untuk tata kelola pemerintah yang baik melainkan untuk

struktur dan manajemen lembaga yang lebih baik. Dengan adanya prinsip Good Governance, perusahaan dapat memahami bagaimana integritas peran pemerintah dan masyarakat dalam sebuah aturan yang telah ada.

7.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka diperlukan adanya saran dan rekomendasi bagi DPMPTSP Kabupaten Demak untuk meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan rekomendasi sebagai berikut :

- 1) Sebagai badan yang memberikan pelayanan publik akan lebih efektif andaikan diberi kewenangan secara menyeluruh dalam keberlangsungan perizinan dengan di sediakannya kelompok kerja yang benar-benar kompeten dalam hal perizinan dan penempatan secara langsung di DPMPTSP, sehingga bertambahnya waktu penyelesaian pelayanan bisa lebih diminimalisir dan bisa menghindari adanya pembinaan pegawai yang saling bertentangan.
- 2) Untuk menuju *Good Governance* DPMPTSP Kabupaten Demak diperlukannya sebuah pelatihan tata kelola perusahaan yang baik kepada para karyawan agar memahami nilai-nilai dari *Good Corporate Governance* (GCG).
- 3) Informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang diberikan atasan, tidak melebih-lebihkan atau mengurangi informasi yang ada.
- 4) Tidak membeda-bedakan kedudukan sosial ekonomi bagi semua pemohon dan karyawan.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan Ditempat

Magang

Selama melakukan kegiatan magang di DPMPTSP Kabupaten Demak, pengalaman mengenai kegiatan sebagai pegawai pemerintahan, seperti kegiatan menyusun rancangan kegiatan kerja dan anggaran bidang, mengurus perkembangan data terkait investasi penanaman modal. Beberapa kegiatan tersebut ada kaitannya dengan konsep manajemen pemasaran, sumber daya manusia maupun keuangan. Hal tersebut menjadi pengaruh terhadap apa yang selama perkuliahan di ajarkan dan mendapat pengalaman positif bagi diri saya sebagai mahasiswa.

8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill dan Kekurangan

Softskill

Selama magang memberikan banyak sekali pengembangan softskill yang saya dapatkan, selama magang saya juga dapat mengembangkan kemampuan publik speaking yang baik. Selain itu saya juga belajar bagaimana beradaptasi dengan lingkungan baru, bagaimana cara berkomunikasi dengan baik, dan bagaimana cara membangun hubungan yang baik dengan orang lain. Dengan adanya kegiatan magang ini saya mendapatkan relasi dengan orang-orang baru terutama di ruang lingkup kerja yang dapat menambah wawasan dan pengalaman saya sebagai mahasiswa.

8.3 Manfaat Magang terhadap Pengembangan kemampuan Kognitif

Mahasiswa

Kegiatan magang mampu mengembangkan kemampuan kognitif saya, seperti kemampuan mengingat standar operasional prosedur yang ada dalam kantor pemerintahan dan mengaplikasikannya. Selain itu saya belajar untuk memperhatikan dan fokus selama magang.

Kegiatan magang juga mengajarkan saya untuk berfikir dengan luas, saya diajarkan untuk tidak hanya melihat suatu hal dari satu sudut pandang melainkan beberapa sudut pandang agar bisa menghasilkan gagasan yang baru dan berbeda dari yang lain. Kemampuan berfikir secara luas juga menjadikan suatu gagasan yang kuat serta memiliki dampak yang dapat dirasakan secara meluas.

8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalam Magang

Dalam proses magang, saya mendapatkan banyak sekali pengalaman dan manfaat yang bisa diambil dari kegiatan ini salah satunya kunci sukses dalam bekerja. Untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja diperlukan tanggungjawab yang besar serta kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga dalam proses bekerja dapat terselesaikan dengan tepat.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa

Kegiatan magang membuat saya berfikir untuk mempersiapkan diri dengan matang tentang masa masa depan yang akan dijalani. Saya berencana untuk selalu mengembangkan diri dan melatih diri mengikuti teknologi yang berkembang. Hal ini mampu memiliki pandangan yang lebih luas tentang pekerjaan yang mana membuat kita menyiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Achnes, S. (2012). Pelayanan Prima Sebagai Upaya Pelaksanaan Good Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(55), 27–37.
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67–74. <https://doi.org/10.17977/um025v2i12017p067>
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi. *XVII(2)*, 179–188.
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Indah, A., Jamhur, P., & Edison. (2021). *Online ISSN 2746-8453. 2017*, 327–337.
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. *Jurnal Tinjauan Kebijakan Publik Dan Manajemen*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Permatasari, R. A. (2022). Pengambilan Langkah Perbaikan sebagai Bagian dari Evaluasi Strategi Pelayanan Penanaman Modal dalam Peningkatan Kualitas PTSP. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008(01), 74–81. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.7>
- Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 693–700. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4099>
- Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 2(1), 29. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v2n1.p29-48>
- Silvia, F. (2017). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii*, 1–12. http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi_Silvia_1465141013_Ilmu_Adm_Negara.pdf
- Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K. (2017). GAYA KEPEMIMPINAN DAN GOOD GOVERNANCE SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EXCELLENT SERVICE DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT (Studi Kasus Dinperindag Jawa Tengah). *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2), 270. <https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i2.491>