

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL,  
TENAGA KERJA, TRANSMIGRASI DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN TANA TIDUNG**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**HAMZAH AMRIE**

**NIM. 501574882**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2019**

## **IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL, TENAGA KERJA, TRANSMIGRASI DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TANA TIDUNG.**

### **ABSTRAK**

Implementasi kebijakan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan upaya memberikan kepastian hukum (*Rull Of Law*) bagi pemohon untuk mengurus perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai dasar untuk mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pemohon yang mengajukan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMTKTPTSP Kab.Tana Tidung apakah Pemohon merasa puas atau tidak puas.

Jenis penelitian yang digunakan pada proposal ini adalah deskriptif kualitatif dengan rancangan penelitian menggunakan kuisisioner sekaligus wawancara dengan Pemohon Perizinan dan Non Perizinan dan hasilnya diuraikan dengan narasi sesuai tanggapan dari Pemohon.

Kesimpulan dari hasil analisa penelitian bahwa standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan tidak dapat dilaksanakan dengan baik yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dengan menyesuaikan SOP yang sudah dimiliki.

**Kata Kunci :** Implementasi Kebijakan SOP, Perizinan dan Non Perizinan, Pemohon.



# STANDARD IMPLEMENTATION OF OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) OF SERVICES IN INVESTMENT, LABOR, TRANSMIGRATION AND INTEGRATED SERVICES OF ONE DOOR TANA TIDUNG DISTRICT.

## ABSTRACT

The implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) policy is an effort to provide legal certainty (Rull of Law) for applicants to take care of licensing and non-licensing and as an effort to improve services provided to the community as a basis for applying for licensing and non-licensing applications at the Investment Office Work, Transmigration and One Stop Integrated Services in Tana Tidung Regency.

This study is intended to measure the quality of services provided to applicants who submit Licensing and Non-Licensing at Tana Tidung District DPMTKTPTSP whether the Applicant feels satisfied or dissatisfied.

The type of research used in this proposal is descriptive qualitative with research design using questionnaires as well as interviews with Applicants for Licensing and Non-Licensing and the results are described with narration according to the response from the Applicant.

Conclusions from the results of the analysis of research that the operational standards of established procedures cannot be implemented properly which results in poor quality of services provided.

Efforts to improve and improve the quality of Licensing and Non-Licensing services by adjusting the SOP that has been owned.

**Keywords:** Implementation of SOP Policy, Licensing and Non-Licensing, Applicant.

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

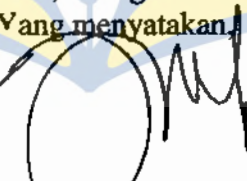
**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul implementasi standar operasional prosedur (sop) pelayanan di dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten tana tidung adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.  
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tarakan, 28 Agustus 2018

Yang menyatakan,



  
Hamzah Amrie  
NIM 501574882

**PERSETUJUAN TAPM  
PASCA SIDANG**

**Judul TAPM** : Implementas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pada Di  
Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

**Penyusun TAPM**: Hamzah Amrie

**NIM** : 501574882

**Program Studi** : Administrasi Publik

Menyetujui

Pembimbing II.

Pembimbing I.



Made Yudhi Setiadi, S.IP., M.Si., Ph.D  
NIP. 19710219 199802 2 001

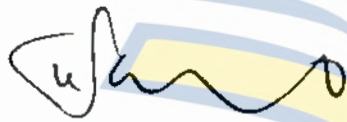


Dr. Samodra Wibawa, M.Sc  
NIP. 19650827 199103 1 001

Mengetahui,

Kemahasiswaan, Sosial  
dan Politik

Dekan FISIP



Dr. Dikmanto, M.Li  
NIP. 19591027 198603 1 001



Dr. Solja Karim, M.Si  
NIP. 19660604 199203 1 002

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG**

Nama : Hamzah Amrie  
NIM : 501574882  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul TAPM : Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

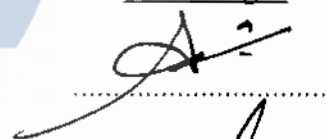
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Ilmu Administrasi Bidang Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada :

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji  
Nama : Dr. Agus Santoso

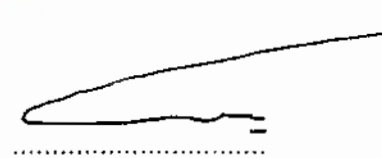
Tandatangan



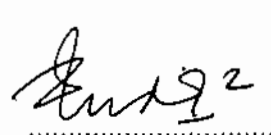
Penguji Ahli  
Nama : Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA



Pembimbing I  
Nama : Dr. Samodra Wibawa, M.Sc



Pembimbing II  
Nama : Made Yudhi Setiani, S.IP., M.Si., ph.D





## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim....

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunianya, sehingga penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dengan judul “ IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL, TENAGA KERJA, TRANSMIGRASI DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TANA TIDUNG” dapat diselesaikan.

Dalam permasalahan ini pelayanan merupakan suatu icon khususnya pelayanan izin dan non izin yang harus dilakukan reformasi birokrasi mulai dari kualitas SDM, Sarana dan Prasarana serta faktor penunjang lainnya. Hal ini terlihat dari keseriusan pemerintah melalui regulasi – regulasi yang telah dikeluarkan sebagai landasan hukum baik bagi masyarakat maupun pemerintah sendiri. Selain itu tuntutan teknologi informasi juga terus dikembangkan seiring perkembangan zaman sebagai upaya mempermudah jangkauan pelayanan diberbagai sektor untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Demikian diharapkan dengan ditetapkannya regulasi tentang standar operasional prosedur pelayanan ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Samodra Wibawa, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Satu dan Ibu Made Yudhi Setiani, S.IP., M.Si., ph.D, sebagai Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan, perbaikan serta pembelajaran kepada penulis.

Terima kasih yang tak terhingga kepada Bupati Tana Tidung Bapak Dr. H.Undunyah, M.H, M.Si yang sepenuhnya telah memberikan kesempatan dan dukungan selama mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas Terbuka UPBJJ Tarakan.

Terimakasih pula kepada para pengelola Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah membantu kami dalam proses belajar dan mengajar serta memperlancar pengurusan administrasi selama menjalankan perkuliahan terutama kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D. sebagai Rektor Universitas Terbuka;
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si. sebagai Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka;
3. Bapak Dr. Sofjan Aripin, M.Si sebagai Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Tarakan;
4. Bapak Jusriansyah, SE., M.Ap sebagai pengurus Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Tana Tidung.

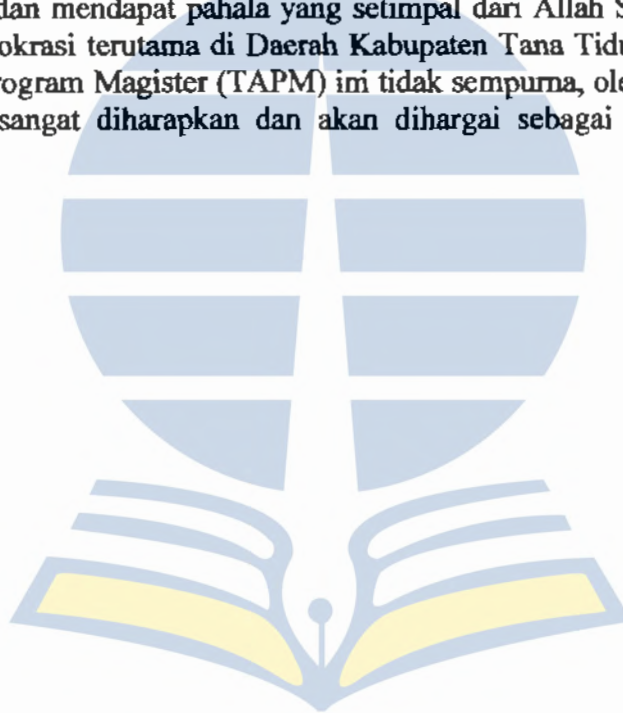
Terimakasih tidak lupa penulis sampaikan kepada Bapak Kurono,SE sebagai Plt.Kepala Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung serta Seluruh Staf, serta teman-teman yang telah membantu

survey/penelitian serta partisipasi dalam mendukung penyelesaian penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Terkhusus kepada kedua orang tua saya Ayahnda tercinta H.Abdullah Kulik Bin Salim Al-Amrie (Almarhum) dan Ibunda tercinta Hj.Laramsiah yang telah melahirkan dan membesarkan serta selalu mendoakan akan kesuksesan anaknya dalam segala hal, terimakasih yang tulus dan ikhlas kepadamu ku persembahkan. Serta terima kasih pada mertua saya Murtini yang juga mendukung segenap keluarga.

Terimakasih yang tak terhingga kepada segenap keluarga terutama istri tercinta Wahyu Nugrohowati,SE yang selalu mendukungku serta anak - anakku tersayang Arifah Diah Hazwa Amrie, Abdullah Fakhur Al-Amrie dan Muhammad Fayyadh Al-Amrie atas pengertian dan dorongan yang diberikan selama ini.

Terimakasih yang setinggi-tingginya serta permohonan maaf yang setulusnya kepada semua pihak yang tidak sempat penulis cantumkan namanya satu persatu, semoga bantuannya dapat bernilai ibadah dan mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT, mudah-mudahan berguna bagi para Birokrasi terutama di Daerah Kabupaten Tana Tidung. Dapat dipastikan bahwa Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini tidak sempurna, oleh karena itu saran dan kritik para pembaca sangat diharapkan dan akan dihargai sebagai bahan penyempunaan selanjutnya.



**PENULIS**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**Nama** : Hamzah Amrie

**Tempat/Tanggal Lahir** : Mansalong, 29 Juni 1980

**NIM** : 501574882

**Program Studi** : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

**Riwayat Pendidikan** : Lulus Sekolah Dasar (SD) di SDN 030 Kota Tarakan pada tahun 1993

Lulus Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 4 Kota Tarakan pada tahun 1996

Lulus Sekolah Menengah Umum (SMU) di SMU Hang Tuah Kota Tarakan pada tahun 1999

Lulus Universitas Janabadra (UJB) di Universitas Janabadra Kota Yogyakarta Provinsi D.I. Yogyakarta pada tahun 2006

**Riwayat Pekerjaan** : Tahun 2007 s/d 2008 bekerja sebagai tenaga kontrak Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman Kabupaten Bulungan.

Tahun 2008 s/d 2009 bekerja sebagai karyawan PT.Pos Indonesia Cabang Mansalong Kabupaten Nunukan.

Tahun 2009 s/d 2010 bekerja sebagai Staf Pelaksana pada Kantor Camat Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung.

Tahun 2010 s/d 2013 sebagai Staf Pelaksana pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung.

Tahun 2013 s/d 2014 sebagai Staf Pelaksana pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung

Tahun 2014 s/d 2017 sebagai Kepala Seksi Pelayanan Perijinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung.

Tahun 2017 s/d sekarang sebagai Kepala Seksi Perijinan Usaha pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Sesayap, 28 Agustus 2018

Hamzah Amrie  
NIM. 501574882

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu dan Landasan Teori.....	10
B. Tinjauan Tentang Izin dan Non Izin.....	21
C. Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Tana Tidung..	26
D. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	27
E. Kerangka Pemikiran.....	40
F. Definisi Konsep dan Operasional.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Metode Penelitian.....	46
B. Sumber Data Penelitian.....	48
C. Metode Pengumpulan Data.....	49
D. Analisis Data.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	55
1. Ruang Lingkup Kewenangan DPMTKTPTSP.....	68
2. Tugas Pokok dan Fungsi.....	69
3. Produk Layanan yang diberikan.....	70
B. Hasil Penelitian.....	72
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	72
2. Dominan Pengurusan Izin dan Non Izin.....	75
3. Kualitas Pelayanan Izin dan Non Izin.....	76
4. Usaha – usaha DPMTKTPTSP Memperbaiki Pelayanan... 5. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	81 82
C. Pembahasan.....	83

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>85</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>88</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



# **IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN**

## **DI DINAS PENANAMAN MODAL, TENAGA KERJA, TRANSMIGRASI DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

### **KABUPATEN TANA TIDUNG**

#### **I. PENDAHULUAN**

##### **A. Latar Belakang**

Dalam perkembangan era reformasi ini banyaknya tuntutan kebutuhan bagi masyarakat dimana salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat yaitu kebutuhan hak mendapatkan pelayanan yang baik disegala bidang termasuk pelayanan administrasi. Untuk memenuhi kebutuhan dimaksud pemerintah melalui regulasi membentuk suatu wadah terpadu dengan konsep satu tempat ataupun satu atap dalam mengurus administrasi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan sosial administrasi, dengan demikian Pemerintah Kabupaten Tana Tidung dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2009 telah membentuk sesuai dengan arahan pemerintah pusat yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, kemudian diubah menjadi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dan terakhir diubah menjadi Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terdiri dari 4 bidang dengan 33 jenis izin dan non izin yang didelegasikan.

Namun dengan kebijakan demikian tidak sejalan dengan apa yang dicitakan oleh pemerintah yaitu perbaikan pelayanan dibidang administrasi bagi masyarakat selalu muncul masalah – masalah baru dimana permasalahan



dimaksud yaitu ketersediaan sumber daya manusia yang tidak memadai serta fasilitas sarana dan prasarana yang masing kurang terpenuhi.

Melihat dari pernyataan diatas, sesuai dengan tujuan pemerintah, maka pembentukan Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diarahkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum (pelayanan sosial atau pelayanan publik). Dalam hal ini pemerintah pusat maupun daerah harus paham akan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik.

Bagi suatu negara yang berdasarkan hukum atau peraturan – peraturan dalam setiap pemerintahannya, warga negaranya wajib tunduk dalam aturan – aturan yang ada dinegara maupun dalam pemerintahan tersebut. Hukum yang diciptakan menjamin dan melindungi hak – hak warga negaranya, baik dibidang sipil, politik maupun dibidang sosial, ekonomi dan kebudayaan. Untuk melindungi hak setiap warga, pemerintah harus melayani hak – hak warga negara dengan baik agar terbentuk negara yang sejahtera.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah pusat dan daerah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa layanan kepada masyarakat. Sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh

mana pelayanan diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaan.(Adrian Sutedi,Jakarta:Sinar Grafika,2010, Hal.3).

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga nampak di pemberitaan sehari – hari apalagi daerah otonom baru yang mau berkembang. Oleh karena itu pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan setiap warga Negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam upaya perbaikan pelayanan yang diberikan. Karena Pada hakekatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan negara sebagai wujud dari tujuan bersama.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik baik dipusat maupun didaerah. Dalam hal ini, pemerintah daerah akhirnya membuat kebijakan yaitu Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan. Kebijakan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum baik bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki



kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan kebijakan ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Nomor 137/300/K-XI/2017, yang didalam Lampiran disebutkan, sebagai berikut :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya asas dalam standar operasional prosedur pelayanan tidak terlepas dari ketentuan dalam Asas pelayanan publik yang dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan, bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa. Oleh karena itu sesungguhnya tidak cukup alasan untuk tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab hal tersebut adalah kewajiban bagi aparat penyelenggara Negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Semenjak berlakunya Surat Keputusan 137/300/K-XI/2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan, tertanggal 03 November 2017 hingga sekarang masih menimbulkan permasalahan. Karena Surat Keputusan tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Secara empiris pelayanan publik yang diberikan masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani. Hal yang sama juga terungkap dalam pemberitaan Media Elektronik dalam acara "Prime Time Talk" dengan tajuk "Kunonya Birokrasi Izin" tanggal 29 Mei 2018, dapat diartikan bahwa birokrat setiap daerah cenderung memposisikan diri sebagai "priyayi" jika berhadapan dengan warga masyarakat. Kalau masyarakat perlu



berbagai surat izin dan surat keterangan lainnya, atau meminta pelayanan lainnya, atau meminta pelayanan kesehatan dan kebersihan, maka masyarakat cenderung memosisikan dirinya sebagai “abdi dalem” yang membutuhkan pelayanan dari priyayi. Karena masyarakat sering kali bersikap menyenangkan hati para sang priyayi yang nota bene adalah birokrat pelayan publik. Apapun caranya, dari mulai bersikap ramah hingga pemberian uang sebagai upeti.

Dari uraian diatas dapat dikemukakan, bahwa kurang terpenuhinya hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah daerah. Serta belum maksimalnya pemerintah daerah dalam mengimplementasikan kebijakan tentang pelayanan publik. Oleh karena itu Implementasi kebijakan pelayanan publik harus dibenahi dari sistem pelayanannya serta fasilitas sarana dan prasarana penunjang, agar mewujudkan suatu kondisi pelayanan publik yang baik.

Pelaksanaan kebijakan pelayanan publik seharusnya lebih cepat dan mudah sesuai dengan SOP, bahkan ada yang gratis, namun masyarakat kurang merasakan hal demikian, menunjukkan bahwa pelayanan publik tersebut belum sesuai dengan asas akuntabilitas. Pelayanan publik yang sebenarnya memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dan memberikan penjelasan sebaik-baiknya namun bagi masyarakat hal itu bukan persoalan mudah, menunjukkan bahwa asas keterbukaan belum sepenuhnya terwujud. Begitu pula dengan belum sepenuhnya kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat dalam pelayanan pula menunjukkan bahwa asas kepastian hukum belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Oleh karena itu asas-asas kebijakan pelayanan publik harus dilaksanakan sungguh-

sungguh, agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik dan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan.

Kondisi pada pemberitaan dimedia – media cetak bahkan media elektronik sangat miris tentang melayani ataupun yang dilayani pada Organisasi Perangkat Daerah Pelayanan Terpadu Satu Pintu diseluruh Indonesia bidang perizinan terkesan berbelit – belit yang juga terjadi di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung Kalimantan Utara, karena masyarakat Kabupaten Tana Tidung saat melakukan pengurusan Perizinan Usaha dan Non Perizinan Usaha cenderung lamban dan berbelit – belit yang tidak sesuai standar SOP. Hal ini menunjukkan asas akuntabilitas yang sesuai dengan standar operasional prosedur belum sepenuhnya dijalankan yang seharusnya memberikan pelayanan publik sesuai standar operasional prosedur pelayanan dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Terkait tentang asas keterbukaan, Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya transparan sehingga masyarakat Kabupaten Tana Tidung belum paham mengenai prosedur, tata cara, persyaratan, pejabat penanggung jawab dan waktu pelayanan yang seharusnya wajib diinformasikan secara terbuka, misalnya dengan cara sosialisasi mengenai tata cara pengurusan izin dan non izin serta adanya papan informasi tentang Standar Operasional Prosedur pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung berupaya memahami dan mengerti substansi dari



Surat Keputusan 137/300/K-XI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan yaitu terselenggaranya pelayanan izin dan non izin sesuai dengan asas – asas pelayanan publik.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang standar operasional prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?
2. Faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang standar operasional prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?

## C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis bagaimana Implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang standar operasional prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Untuk menganalisis faktor – faktor apa yang menghambat dan pendukung Implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang

standar operasional prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### D. Manfaat Penelitian Bidang Administrasi Publik.

##### 1. Secara Teoritis

Untuk menganalisis secara mendalam tentang pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan khususnya pelayanan izin dan non izin pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tana Tidung berkaitan dengan efektifitas Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017.

##### 2. Secara Praktis

Penelitian diharapkan berguna sebagai bahan masukan atau perbaikan dalam rangka pengembangan pelayanan menuju pelayanan prima pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung sesuai SK Nomor 137/300/K-XI/2017.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sebelum mengadakan penelitian yang sesungguhnya, peneliti mengadakan suatu studi pendahuluan, yaitu menjajaki kemungkinan diteruskannya pekerjaan meneliti. Menurut Suharsimi Arikunto Studi pendahuluan ini dimaksudkan untuk mencari informasi yang diperlukan oleh peneliti agar masalahnya menjadi lebih jelas kedudukannya. Oleh karena itu peneliti memakai beberapa penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai rujukan yang akan diuraikan sebagai berikut:

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	2	3	4
1.	Rendy Pratama Putra, (2003)	Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan dalam memperpanjang izin trayek angkutan kota (Angkot), di Kota Bandar Lampung.	Tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori Gesprezs dalam Sedarmayanti yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Sedangkan lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian ini adalah ketepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional

		<p>pelayanan, akurasi pelayanan tidak akurat, kesopanan dan keramahan sudah baik, tanggung jawab pegawai Dinas Perhubungan bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kurang memadai, kemudahan mendapatkan pelayanan, pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan mudah dan dapat dimengerti oleh pemilik angkutan kota maupun masyarakat yang sedang melakukan kegiatan pelayanan publik. Terkait dengan penelitian yang saya akan lakukan maka posisi penelitian yang akan dibuat terkait dengan Implementasi Surat Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor 137/300/XI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung adalah pada dasarnya adalah kualitas pelayanan izin dan non izin dengan menggunakan</p>
--	--	--

			<p>teori Parasuraman dan Berry dalam Sugioyono, dimana peneliti membatasi dengan menggunakan 5 ( Lima ) indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (handal), <i>responsivness</i> ( daya tanggap ), <i>assurance</i> ( jaminan ), <i>empathy</i> ( empati ), yang menjadi variable penelitian adalah implementasi standar operasional izin dan non izin.</p>
2.	Anwar dalam jaya (2000)	Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan prima terhadap masyarakat pada Kantor Bersama Samsat Samarinda	<p>Tipe metode penelitian deskriptif kualitatif dengan Hasilnya menunjukkan bahwa tiga unsur institusi pada kantor bersama samsat Samarinda, yaitu Dispenda tingkat I, Satlantas dan PT (Persero) Jasa Raharja telah mampu menjadi ujung tombak Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dalam melayani masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan administrasi kendaraan bermotor baik roda dua, empat maupun enam khususnya dalam</p>



		<p>penyelesaian dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan setiap tahun serta pengurusan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor. Posisi penelitian saya terletak pada kualitas tingkat pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam mengeluarkan surat izin trayek angkutan, dengan menggunakan teori yang berbeda dimana teori yang saya akan gunakan dalam penelitian ini adalah teori Parasuraman &amp; Berry dalam Sugioyono, yang menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : tangible (bukti fisik), reliability (handal), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan yang menjadi variable penelitian adalah implementasi standar operasional prosedur pelayanan izin dan non izin pada dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan</p>
--	--	---


			pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Tana Tidung.
3.	Mukarramah (2016)	Efektivitas pelayanan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Pare-Pare (SINTAP),	Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas dari segi pendekatan proses masih adanya beberapa indikator yang belum sesuai dan tidak menunjang dalam keefektivan itu sendiri baik itu dalam semangat kerjanya masih sangat kurang, belum adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif serta performansi dan pengembangan karyawan, belum adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan serta organisasi dan belum terjadinya bagian-bagian bekerja sama secara baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan acuan kepentingan organisasi yang mana ini sangatlah penting dan diperlukan pemikiran selanjutnya tentang dampak

			<p>positif dalam pencapaian tujuan organisasi. Dan beberapa indikator yang telah menunjang yaitu dari segi perhatian atasan terhadap pegawai, saling percaya dan komunikasi antara pimpinan dan pegawai sudah dikatakan baik, telah adanya desentralisasi dalam pengambilan keputusan serta komunikasi vertikal dan horisontal dalam Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pare-Pare sudah dapat dikatakan lancar. Karena masih adanya beberapa indikator yang belum menunjang maka dari itu pelayanannya belum efektif. Berdasarkan penelitian yang saya akan lakukan maka posisi penelitian saya terkait dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Tana Tidung, dalam hal ini implementasi standar operasional prosedur pelayanan izin dan non izin</p>
--	--	--	---



			<p>yang akan menggunakan teori Parasuraman &amp; Berry dalam Sugioyono dengan menggunakan 5 (lima) indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat tercapai, yaitu : tangible (bukti fisik), realiability (handal), responsivness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati), yang menjadi variabel penelitian adalah kualitas pelayanan izin dan non izin.</p>
4.	<p>Ibramsyah Amirudin,SH ., MH, Ombudsman Republik Indonesia, Perwakilan Kalimantan Utara, Tarakan 2017.</p>	<p>upaya pengawasan dalam bentuk Persiapan Survey Kepatuhan Pelayanan Publik Terhadap Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Wilayah Provinsi Kalimantan Utara.</p>	<p>Fokus pemeriksaan yang akan disurvei tersebut dipilih karena standar pelayanan public merupakan ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sebagaimana dinyatakan secara tegas dalam Pasal 54 Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut, terdapat sanksi mulai dari sanksi pembebasan dari jabatan sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri,</p>


			<p>bagi pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi kewajiban menyediakan standar pelayanan publik yang layak. Tolok ukur yg dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilain kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kpd masyarakat dlm rangka pelayanan yg berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur dan menjadi fokus penelitian untuk penilaian adalah 15 urusan Pemerintah Provinsi dan 20 urusan Pemerintah Kabupaten / Kota.</p> <p>Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:</p> <p>➤ Ibramsyah Amirudin,SH., MH, Ombudsman Republik Indonesia, Perwakilan Kalimantan Utara, Tarakan 2017. Dalam Persiapan Survey Kepatuhan Pelayanan Publik Terhadap Implementasi UU Nomor</p>
--	--	--	---

			<p>25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Wilayah Provinsi Kalimantan Utara. Hasil penelitian dimaksud bahwa Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota yang berada diwilayah Provinsi Kalimantan Utara belum semuanya memenuhi standar dari pelayanan publik yang mempunyai komponen pelayanan sebanyak 14 point, yang menjadi tolak ukur dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban serta janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.</p>
--	--	---	--



5.	Iwan Kurniawan dari Program Magister Hukum Univesitas Indonesia Jakarta 2011	Efektivitas pengaturan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam perspektif desentralisasi di Indonesia.	<p>Dalam penelitian ini Iwan Kurniawan menarik kesimpulan dari pembahasan bahwa:</p> <p>➤ Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan.</p> <p>Pertama, amanat konstitusi yang menghendaki pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar belum mampu diberikan oleh pemerintah (Pusat dan Daerah) secara optimal, meskipun Pemerintah terus mengembangkan pengaturan terkait penerapan SPM di daerah otonom.</p> <p>Kedua, pengaturan SPM bagi daerah otonom belum efektif karena peraturan perundang-undang yang mengatur SPM tidak menegaskan jenis pelayanan dasar yang wajib diatur dan rumusan norma dan validitas norma peraturan yang dibuat sebagai dasar hukum pemberlakuan kebijakan SPM tersebut tidak taat asas-asas hukum</p>
----	--	--	---

			<p>dan dapat dikatakan tidak valid. Ketiga, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan SPM di daerah otonom. Untuk itu, dalam rangka ius constituendum, tiada jalan lain yang harus dilakukan untuk memperbaiki pengaturan SPM bagi daerah otonom adalah dengan merevisi Pasal dalam UU Pemerintahan Daerah yang berisi pengaturan tentang jenis pelayanan dasar yang menjadi urusan pemerintahan yang wajib diatur melalui pengaturan SPM. Selain itu, merevisi pedoman penyusunan dan penerapan SPM agar lebih sederhana dan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk berkoordinasi dalam rangka mencapai target akhir SPM yaitu mewujudkan kesejahteraan melalui pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar</p>
--	--	--	---

			<p>sesuai amanat peraturan perundang – undangan.</p> <p>Berdasarkan uraian diatas dapat di simpulkan sebagai berikut :</p> <p>➤ Iwan Kurniawan dari Program Magister Hukum Univesitas Indonesia Jakarta 2011, tentang Efektivitas pengaturan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam perspektif desentralisasi di Indonesia. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah tidak dapat menjalankan dengan baik amanat peraturan perundang – undangan secara optimal sesuai dengan keinginan masyarakat dalam hal memberikan kebutuhan pelayanan dasar.</p>
--	--	---	---

## B. Tinjauan Tentang Izin dan Non Izin

### • Pengertian Izin dan Non Izin

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 1 angka 8 ditegaskan bahwa izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan



bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Kemudian Pasal 1 angka 9 menegaskan bahwa perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha (Adrian Sutedi, 2010:173). (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.)

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian dari izin adalah instrumen yuridis yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, prosedur, dan persyaratan tertentu yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan konkret.

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat atau badan tata usaha negara yang berwenang yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut: (Adrian Sutedi, 2010:173-175):

- a. Izin yang bersifat bebas adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memberikan pemberian izin.
- b. Izin bersifat terikat adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundang-undangannya mengaturnya. Misalnya IMB, izin HO, izin usaha industri
- c. Izin yang bersifat menguntungkan merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan. Dalam arti, yang bersangkutan diberikan hak-hak atau pemenuhan tuntutan yang tidak akan ada tanpa keputusan tersebut. Misalnya SIM, SIUP, SITU.

- d. Izin yang bersifat memberatkan merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang berkaitan kepadanya.
- e. Izin yang segera berakhir merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relative pendek, misalnya izin mendirikan bangunan (IMB) yang hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan berakhir saat bangunan selesai didirikan.
- f. Izin yang berlangsung lama merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relatif lama, misalnya izin usaha industry yang berhubungan dengan lingkungan.
- g. Izin yang bersifat pribadi merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin. Misalnya izin mengemudi (SIM).
- h. Izin yang bersifat kebendaan yang merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin. Misalnya izin HO, SITU. ( Adrian Sutedi, 2010, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Jakarta: Petrus Soerjowinoto, dkk, 2006, Buku Panduan Penulisan Karya Hukum,.)

- **Unsur-unsur Perizinan**

- a. Instrumen Yuridis

Dalam negara hukum modern tugas, kewenangan pemerintah tidak hanya sekedar menjaga ketertiban dan keamanan tetapi juga mengupayakan kesejahteraan umum. Setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan harus berdasarkan wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku (Adrian Sutedi, 2010:179).

Dengan demikian, izin merupakan instrument yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa kongkret Setiap ketetapan, izin dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku pada ketetapan pada umumnya (Adrian Sutedi, 2010:180).



Berdasarkan jenis-jenis ketetapan yang bersifat konstitutif yaitu ketetapan yang menimbulkan hak baru yang sebelumnya tidak dimiliki oleh seseorang yang namanya tercantum dalam ketetapan tersebut, atau ketetapan yang memperkenankan sesuatu yang sebelumnya tidak dibolehkan. Pada umumnya sistem perizinan terdiri atas suatu larangan, persetujuan yang merupakan dasar pengecualian dan ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin. Di bawah ini adalah bagian pokok dari sistem izin:

- Larangan
- Persetujuan yang merupakan dasar pengecualian
- Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

b. Peraturan perundang – undangan.

Salah satu prinsip dalam Negara hukum adalah pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan kata lain bahwa setiap tindakan hukum pemerintahan baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Pembuatan dan penerbitan ketetapan izin.

Maka haruslah ada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Tanpa adanya dasar wewenang, maka tindakan wewenang yang diambil itu menjadi tidak sah. Oleh karena itu, dalam hal membuat dan menerbitkan izin harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena tanpa adanya dasar wewenang maka ketetapan izin tersebut menjadi tidak sah.

Pemerintah memperoleh wewenang untuk mengeluarkan izin itu ditentukan secara tegas dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar perizinan tersebut. Tetapi dalam penerapannya, menurut Marcus Lukman kewenangan pemerintah dalam bidang izin itu bersifat diskresionare power atau berupa kewenangan bebas, dalam arti kepala pemerintah diberi



kewenangan untuk mempertimbangkan atas dasar inisiatif sendiri hal-hal yang berkaitan dengan izin, contohnya tentang kondisi yang memungkinkan suatu izin dapat diberikan kepada pemohon, bagaimana mempertimbangkan kondisi-kondisi tersebut.

d. Organ Pemerintahan

Banyaknya organ pemerintah yang berwenang memberikan izin dapat menyebabkan tujuan dari kegiatan yang membutuhkan izin tertentu menjadi terhambat, bahkan tidak mencapai sasaran yang hendak di capai. Hal tersebut berarti campur tangan pemerintah dalam bentuk regulasi perizinan dapat menimbulkan kejenuhan bagi pelaku kegiatan yang membutuhkan izin. Keputusan-keputusan pejabat sering membutuhkan waktu lama, misalnya pengeluaran izin membutuhkan waktu berminggu-minggu, sementara dunia usaha perlu berjalan dengan cepat. Biasanya dalam sistem perizinan dilakukan deregulasi, yang mengandung arti peniadaan berbagai peraturan perundang-undangan yang di pandang berlebihan, karena peraturan perundang-undangan yang berlebihan tersebut pada umumnya berkenaan dengan campur tangan pemerintah atau negara, maka deregulasi tersebut pada dasarnya bermakna mengurangi campur tangan pemerintah atau Negara dalam hal kemasyarakatan tertentu.

e. Peristiwa Konkret.

Tempat tertentu yang merupakan fakta ketentuan hukum . Karena peristiwa konkret ini beragam sejalan dengan keragaman perkembangan masyarakat, maka izin pun memiliki berbagai keragaman. Izin yang jenisnya beragam itu dibuat dalam proses dan prosedurnya tergantung dari kewenangan pemberi izin.

f. Prosedur dan persyaratan.

Prosedur dan persyaratan perizinan berbeda-heda tergantung jenis izin dan instansi pemberi izin menurut soehino, syarat-syarat izin bersifat konstitutif dan kondisional. Bersifat konstitutif yaitu dalam hal izin itu di tentukan suatu perbuatan konkret, dan apabila tidak dipenuhi dapat dikenakan

sanksi. Sedangkan sifat kondisional yaitu penilaian tersebut baru dapat dilihat dan dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang disyaratkan terjadi. Penentuan prosedur dan persyaratan perizinan ini dilakukan secara sepihak oleh pemerintah, meskipun demikian pemerintah tidak boleh menentukan prosedur dan persyaratan tersebut menurut kehendaknya sendiri, tetapi harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi syarat perizinan tersebut. (<https://www.suduthukum.com/2017/03/aspek-yuridis-dan-unsur-unsur-perizinan/>)

### C. Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Salah satu indikator penting dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu dan biaya pelayanan yang berkaitan dengan waktu mulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan terbitnya izin dan non izin dan biaya yang dikeluarkan tidak terlalu mahal. Semakin cepat dan tepat waktu serta biaya yang murah dalam proses pelayanan, maka akan membuat pemohon atau pengguna jasa pelayanan publik semakin puas. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen atau penggunaan layanan yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat dan biaya yang murah, sehingga semakin cepat dan murah pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Dalam indikator ketepatan waktu dan biaya, yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKTPTSP) Kabupaten Tana Tidung untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu (kepastian waktu) serta biaya murah pada setiap jenis pelayanan yang diberikan, mulai dari proses memasukkan permohonan dimasing – masing jenis layanan sampai dengan selesai yang menjadi tolak ukur baiknya kualitas pelayanan. Dengan demikian, diharapkan Organisasi Perangkat daerah DPMTKTPTSP Kabupaten Tana Tidung dapat memberikan pelayanan sesuai standar



operasional prosedur (SOP) dengan tidak merubah fungsi dan tugas utama dibidang pelayanan izin dan non izin.

Selain indikator utama dalam pelayanan adalah ketepatan waktu dan biaya, termasuk juga sarana dan prasarana kantor yang juga menjadi indikator penunjang dalam kenyamanan pengguna jasa layanan. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih cenderung sederhana, belum menggunakan sistem pelayanan secara elektronik (masih manual).

#### D. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Proses pelayanan yang diberikan menjadi kebutuhan dari pengguna jasa /konsumen adalah kemampuan para aparat yang memberikan pelayanan merupakan hal penting. Lalu standar pelayanan serta pengelolaan sistem pelayanan pengaduan masyarakat. Demikian juga halnya dengan Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKTPTSP) Kabupaten Tana Tidung kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan adalah hal penting karena merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan izin dan non izin.

Hal yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKTPTSP) Kabupaten Tana Tidung adalah tingkat pendidikan aparat serta keterlibatan aparat pelayanan pada kegiatan pendidikan dan pelatihan (Diklat) khusus pelayanan dan juga kegiatan bimbingan teknis (Bimtek) pelayanan izin dan non izin yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun daerah provinsi yang tentunya berbasis elektronik. Dalam penyelenggaraan pelayanan izin dan non izin kekuatan Sumber Daya Manusia (SDM) terutama terkait kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital didalam penyelenggaraan pelayanan publik di DPMTKTPTSP Kab.Tana Tidung. Komposisi tingkat pendidikan aparat, terlihat bahwa kemampuan aparat di DPMTKTPTSP Kabupaten Tana Tidung sudah tergolong baik. Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan



Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung nantinya akan menjadi ujung tombak dalam pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan, sehingga perlu ditingkatkan SDM yang memiliki kompetensi serta peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan didalam melaksanakan tugas.

Indikator lainnya dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal dalam kaitannya dengan penyelesaian urusan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang dimiliki. Kondisi ini diperlukan adanya kemampuan melakukan kerjasama yang baik antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak. Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, selama ini tidak pernah dilakukan evaluasi internal terhadap pelayanan izin dan non izin dimana setiap aparat tidak merasa dituntut untuk memperbaiki pelayanan, tidak mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.

Perlu juga diadakan pertemuan rutin antar pegawai dan antar instansi terkait untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan – kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat tidak menyalahi aturan hukum dan aturan organisasi. Sehingga kondisi ini bisa dipantau apakah perubahan dalam organisasi menyimpang dari visi dan misi organisasi. Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreatifitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan tidak adanya

kewajiban dan bentuk penghargaan apabila telah memberikan pelayanan yang baik. Akibatnya pelayanan menjadi tidak inovatif.

- Landasan Teori

### 1. Kebijakan Publik

Kebijakan Publik diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Menurut, Friedrich (dalam Agustino, 2006:7) mengatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan - hambatan (kesulitan - kesulitan) dan kemungkinan -kemungkinan (kesempatan - kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Sedangkan Lester (dalam Wibowo,2004:46) memherikan usulan definisi kebijakan publik, yaitu proses atau serangkaian keputusan atau aktivitas pemerintah yang didesain untuk mengatasi masalah publik, apakah hal itu riil ataukah masih direncanakan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, (2014, 2 (2): 2185-2199 ISSN 2338-3651)

Berdasarkan uraian diatas, bahwa kebijakan publik merupakan suatu pedoman yang menyeluruh guna mencegah terjadinya penyimpangan dari ketentuan - ketentuan yang ditetapkan. Kebijakan juga merupakan suatu rencana yang mengarah pada daya pikir dari pengambilan keputusan kearah tujuan yang diinginkan. Kebijakan terjadi dan berasal dari seperangkat keputusan yang tampaknya tetap untuk hal - hal yang sama.

### 2. Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik merupakan aktivitas intelektual untuk memecahkan masalah publik yang dilakukan dalam proses kegiatan yang bersifat politis. Menurut James Anderson (1979), merinci proses kebijakan publik tersebut meliputi 5 (lima) langkah, yakni : (1) formulasi masalah, (2) formulasi kebijakan, (3) penentuan kebijakan, (4) implementasi kebijakan, dan (5) evaluasi kebijakan. Sementara itu, William Dunn (1994), mengemukakan 4 (empat) tahapan dalam proses memecahkan permasalahan publik, yakni : (1)



penetapan agenda kebijakan, (2) adopsi kebijakan, (3) implementasi kebijakan, dan (4) evaluasi kebijakan. Sri Suwitri, Ida Hayu Dwimawanti dan Hardi Warsono, (2016, Hal. 3.3 – 3.5)

Dari beberapa pendapat diatas, proses kebijakan secara umum meliputi : analisis kebijakan, pengesahan kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan.

### 3. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008:146-147), mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan - tujuan yang telah ditetapkan. ( Winarno, Budi. (2008). Kebijakan Publik (teori dan proses). Jakarta: Media Pressindo), Sedangkan Wibawa (dalam Samodra Wibawa dkk, 1994:22-23), mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal – hal berikut : Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.

- a. Jenis manfaat yang akan dihasilkan
- b. Derajat perubahan yang diinginkan.



c. Kedudukan pembuat kebijakan.

d. (Siapa) pelaksana program.

e. Sumber daya yang dihasilkan.

Sementara itu konteks implementasinya adalah :

a. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.

b. Karakteristik lembaga dan penguasa.

c. Kepatuhan dan daya tanggap.

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisi - kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

Faktor – faktor penentu kebijakan menurut Suharno (2010) adalah proses pekerjaan yang rumit dan kompleks dan tidak semudah yang dibayangkan. Faktor – faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya pengaruh tekanan – tekanan dari luar;
- 2) Adanya pengaruh kebiasaan lama;
- 3) Adanya pengaruh sifat – sifat pribadi;
- 4) Adanya pengaruh kelompok dari luar; dan
- 5) Adanya pengaruh keadaan masa lalu.

Implementasi kebijakan adalah adalah langkah – langkah legeslasi yang dapat menjamin perlindungan bagi masyarakat yang layak dan memadai untuk seluruh masyarakat.

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat

memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.(Goetsh 1994 dalam Tjiptono 2000 : 51). Menurut Sviokla, Kualitas adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan jasa yang berkualitas kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, peningkatan laba perusahaan.

Svilokia memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek berikut :

- (1) Kinerja (Performance). Kinerja disini merujukpada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh prefensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum (Universal)
- (2) Keragaman produk (Features). Features suatu produk dapat diukur secara subkjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/ jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas produk menuntut karakter flesibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
- (3) Keandalan (Reliability). Keandalan suatu produk menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliable mengalami kerusakan.
- (4) Kesesuaian (Conformance). Kesesuaian barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dalam waktu penyesuaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
- (5) Daya tahan/ ketahanan (Durability). Ketahanan suatu produk adalah sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh oleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis ketahanan diartikan sebagai usia



ekonomis suatu produk dilihat melalui jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.

- (6) Kemampuan pelayanan (Serviceability). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya. Variabel-variabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan standart perseorangan mengenai pelayanan yang diterima. Dimana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan suatu kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen.
- (7) Estetika (Aesthetics). Estetika suatu produk dilihat melalui bagaimana tampak luar suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampak luar suatu produk, rasa maupun bau. Jadi estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- (8) Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa. Namun biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, negara produsen. Ketahanan produk misalnya, dapat menjadi sangat kritis dalam pengukuran kualitas produk. (Lupiyoadi,2001:146)

## 2. Implementasi

Menurut Syauckani dkk (2004 : 295) Implementasi adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil, seperti yang diharapkan.

Menurut Kasmir (2005:18-21), Standar pelayanan yaitu : dasar – dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih;



- 2) Percaya diri;
- 3) Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain;
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan;
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar;
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- 7) Jangan menyela dan memotong pembicaraan;
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan;
- 9) Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan; dan
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani. Semua dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, pegawai, atau petugas, terutama bagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Selanjutnya Kepmenpan & RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

- 1) Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif  
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Svilokia memiliki delapan dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek-aspek berikut :

- 1) Kinerja (Performance). Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum (Universal).
- 2) Keragaman produk (Features). Features suatu produk dapat diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/ jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.



- 3) Keandalan (Reliability). Keandalan suatu produk menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliable mengalami kerusakan.
- 4) Kesesuaian (Conformance). Kesesuaian barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dalam waktu penyesuaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
- 5) Daya tahan/ ketahanan (Durability). Ketahanan suatu produk adalah sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh oleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat melalui jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
- 6) Kemampuan pelayanan (Serviceability). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya. Variabel-variabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan standart perseorangan mengenai pelayanan yang diterima. Dimana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan suatu kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen.
- 7) Estetika (Aesthetics). Estetika suatu produk dilihat melalui bagaimana tampak luar suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampak luar suatu produk, rasa maupun bau. Jadi estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa.



Namun biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, negara produsen. Ketahanan produk misalnya, dapat menjadi sangat kritis dalam pengukuran kualitas produk. (Lupiyoadi,2001:146)

Berdasarkan uraian – uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, tapi harus menggunakan multi indikator atau indikator ganda. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek proses pelayanan maupun dari output atau hasil dari pelayanan yang diberikan.

#### 4. Prinsip – prinsip Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan.

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

b. Kejelasan.

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana.

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

h. Kemudahan akses.

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

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

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

j. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi



dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2016, manajemen Pelayanan, Jakarta : Pustaka Pelajar)

- Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :
  1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
  2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan
  3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi.



Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

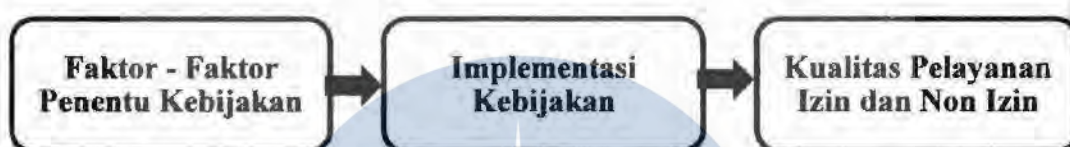
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

D. Kerangka Pemikiran.

Kerangka pikir ini dikembangkan berdasarkan berbagai macam pemikiran yang bersifat dialogis dimana organisasi publik mengalami pro dan kontra. Perdebatan teoritik yang penting untuk diketengahkan sebagai landasan kerangka pikir ini antara lain kritik yang disampaikan Warren Bennis (Robbins, 2006: 349), bahwa struktur birokratik terlalu mekanis bagi kebutuhan organisasi modern. Menurut Bennis, birokrasi merupakan penemuan sosial yang sangat elegan, suatu bentuk kemampuan yang luar biasa untuk mengorganisasikan, mengkoordinasikan proses-proses kegiatan yang produktif pada masa revolusi Industri. Birokrasi dikembangkan untuk menjawab berbagai persoalan yang hangat pada waktu itu, misalnya persoalan pengurangan peran-peran personal, persoalan subyektivitas yang berlebihan, dan tidak dihargainya hubungan kerja kemanusiaan.

Bennis menegaskan bahwa kita sangat membutuhkan birokrasi yang berorientasi kemanusiaan, tidak secara konseptual semata tapi merambah pada tataran praktis dilapangan. Menurut Sinambela (2005:5), administrasi pelayanan publik dicirikan dengan kepatuhan terhadap prosedur dan pelayanan publik yang responsif. Adapun skema kerangka pikir dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1 : Model Kerangka Pemikiran.**



Sumber : Diolah oleh Peneliti, tahun 2018.

Dalam komponen tersebut standar pelayanan publik merupakan faktor dominan yang harus dilaksanakan dan dijadikan pedoman dalam pemberian layanan. Implementasi kebijakan pelayanan publik tidak terlepas dari standar pelayanan publik atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemangku kebijakan seperti yang dikemukakan atau menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46), yaitu “untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Tangible (berwujud)
- b. Reliability (kehandalan)
- c. Responsiveness (ketanggapan)
- d. Assurance (jaminan), dan
- e. Empathy (empati).

Dimana masing – masing dimensi memiliki indikator – indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :



a. **Tangible (berwujud)** adalah : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Indikatornya adalah :

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan;
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; dan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. **Realibility (kehandalan)**, adalah : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani;
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas;
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; dan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. **Responsiviness (ketanggapan)**, adalah : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :

- 1) **Merespon** setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; dan
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. **Assurance (jaminan)**, adalah : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;



- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
  - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; dan
  - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. *Empathy* (empati), adalah : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon;
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah;
  - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
  - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan); dan
  - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pada dasarnya teori tentang *servgual* (standar kualitas pelayanan publik) dari Zeithaml, Parasuraman & Berry, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kemudian dikemukakan pula oleh Moenir (dalam Tangkilisan 2005:208), agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi 4 (empat) kriteria pokok, yaitu sebagai berikut :

- a. Tingkah laku yang sopan;
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- c. Waktu menyampaikan yang tepat; dan
- d. Keramahtamahan.

#### E. Definisi Konsep Operasional

Definisi konsep operasional adalah unsur penelitian yang dilakukan untuk memberitahukan kualitas pelayanan terhadap implementasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non perizinan pada dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Tana Tidung, dengan indikator – indikator sebagai berikut :

##### 1. Pemahaman regulasi

Dari indikator ini peneliti ingin melihat tingkat pemahaman masyarakat dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan izin dan non izin pada dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Tana Tidung.

## 2. Perubahan nyata

Pada indikator ini peneliti coba memberikan pemahaman tentang adanya reformasi birokrasi yang menuntut dilakukannya perubahan nyata dibidang pelayanan izin dan non izin.

## 3. Tepat waktu.

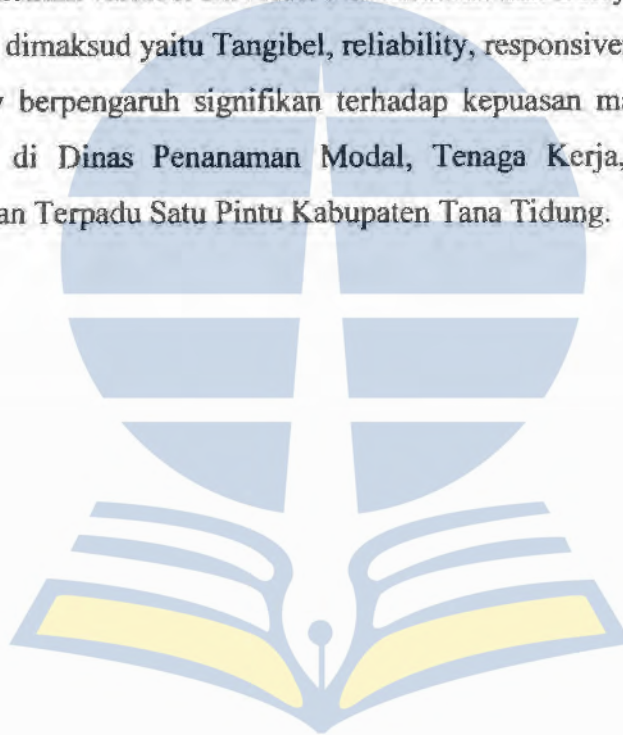
Pada indikator ini peneliti melihat ketepatan waktu capaian pelaksanaan proses izin dan non izin dan kesesuai standar waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur pelayanan izin dan non izin.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan.

Perusahaan menggagap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup. Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam meberikan layanan akan produk ( barang atau jasa ) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.



Pada dasarnya masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat telah dibahas dalam beberapa penelitian terdahulu terkait pelayanan publik kemasyarakatan akan tetapi dari beberapa penelitian tersebut belum ada atau tidak ada yang membahas masalah Implementasi Surat Keputusan Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Fokus dalam penelitian ini adalah mencoba menerapkan atau melakukan reformasi pelayanan publik khususnya pelayanan dibidang pelayanan izin dan non izin dengan kelima variabel dari teori Parasuraman dan Berry apakah dari kelima variabel dimaksud yaitu Tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.





### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian.

Penelitian tesis ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu strategi dan teknik penelitian yang digunakan untuk memahami masyarakat, masalah atau gejala dalam masyarakat dengan mengumpulkan sebanyak mungkin fakta mendalam, data disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka ( Dalam Noeng Muhadjir Edisi III, 1996 hal. 20 ). Pendekatan ini digunakan penulis dikarenakan subyek kajian penelitian tesis ini adalah Implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung yakni dengan mendiskripsikan Implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung dalam bentuk uraian narasi.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), dengan menggunakan analisis kualitatif. Karena itu data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa informasi yang berbentuk keterangan-keterangan dan bukan berupa angka-angka. Analisis kualitatif dianggap lebih tepat dalam penelitian ini, sebab analisis ini diharapkan dapat lebih memungkinkan untuk mengembangkan penelitian ini agar bisa mendapatkan pemahaman yang mendalam.

Sesuai dengan tujuannya, penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta untuk memberikan data, pendapat, pemikiran, dan persepsinya. Pemahaman diperoleh melalui analisis berbagai ketertarikan dari partisipan, dan melalui penguraian “pemaknaan partisipan” tentang situasi-situasi dan peristiwa-peristiwa. Pemaknaan partisipan meliputi perasaan, keyakinan, ide-ide, pemikiran, dan kegiatan dari partisipan. Beberapa penelitian kualitatif diarahkan lebih dari sekedar memahami fenomena tetapi juga mengembangkan teori. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan multi strategi, strategi-strategi yang bersifat interaktif, seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, teknik-teknik pelengkap seperti foto, rekaman, dan lain-lain. ( Dalam Nana Syaodih Sukmadinata, 2010,94-95)

Dalam hal ini penulis akan mendeskripsikan tentang kondisi objektif atas Implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung dalam rangka perbaikan pelayanan publik terhadap izin dan non izin di Kabupaten Tana Tidung.

Jenis penelitian tesis ini menggunakan metode penelitian deskriptif Evaluatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang tujuan utamanya dimaksudkan untuk memaparkan apa adanya atau apa yang ada sekarang, namun secara metodologis penelitian tesis ini termasuk dalam



lingkup penelitian lapangan. Penelitian deskriptif memiliki beberapa hal yang dapat dideskripsikan pada hasil penelitian, yakni menggambarkan, menjelaskan, menganalisis, ataupun mengevaluasi hasil kegiatan penelitian. Jenis penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang orang, instansi, lembaga, organisasi, unit-unit kemasyarakatan dan lain-lain, namun yang menjadi sumber utamanya adalah individu (orang).

Berdasarkan analisis dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif evaluatif maka peneliti melakukan penelitian berdasarkan literature kepustakaan dan observasi di lapangan, yaitu melalui observasi terhadap objek penelitian, sebagai metode yang utama. Hasil observasi dan wawancara dengan metode deskriptif evaluatif itu menggunakan analisis isi melalui data yang ada, kemudian mengevaluasi dan dideskripsikan secara lengkap.

#### B. Sumber Data Penelitian.

Sumber data yang diperlukan untuk melakukan penelitian, ada dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer, diperoleh melalui wawancara (interview) dan observasi dari subyek (informan). Sumber data primer adalah sumber data utama untuk memperoleh data yang penulis butuhkan dalam penelitian ini. Penentuan sumber data primer ini dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan yang kaya dengan informasi sesuai keinginan yang akan dicapai dalam penelitian agar dapat melakukan studi secara mendalam (Dalam Nana Syaodih Sukmadinata, loc.cit). Adapun sumber data primer yang penulis maksud yaitu;



- Beberapa masyarakat penerima layanan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Sumber data sekunder yaitu sumber data pendukung terhadap sumber data primer, dalam hal ini penulis memperoleh data dari pihak lain yang menurut penulis akan memperkaya data-data yang diperlukan.

Data sekunder, pengambilan data dalam bentuk dokumen, catatan arsip, buku monitoring, laporan bulan maupun laporan tahunan Kepala Dinas ataupun Kepala Bidang tentang survey kepuasan masyarakat yang tertulis baik di jurnal, artikel, majalah, koran, dan sebagainya yang erat hubungannya dengan fokus atau objek penelitian. Hasil penelitian yang ditemukan penulis, berupa dokumen-dokumen survey pelayanan publik yang erat kaitannya dengan tesis ini.

### C. Metode Pengumpulan Data.

Guna memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini, peneliti menggunakan prosedur pengumpulan data. Dalam pengumpulan data penelitian ada empat (4) teknik yang umum dipakai yaitu:

#### 1. Observasi.

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara yang dilakukan dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung ( Dalam Nana Syaodih Sukmadinata, op.cit, h. 220). Teknik ini penulis lakukan karena fokus penelitian penulis mengenai Implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang Standar

Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dimana kegiatan dimaksud sebagai upaya atau usaha pembentukan karakter pelayanan publik serta pemenuhan 14 komponen pelayanan publik berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana kegiatan ini berhubungan dengan perilaku manusia dan komponen dasar dalam pelayanan publik yang berkesinambungan. Oleh karena itu perlu dilakukan observasi yang mendalam terhadap kegiatan tersebut.

## 2. Wawancara.

Esterberg dalam Sugiyono mendefinisikan, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu. ( Dalam Sugiyono, 2012 : 316 ) Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa ditemui melalui observasi.

Adapun wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara langsung dengan tatap muka mendatangi responden untuk dimintai keterangan terkait permasalahan yang akan diteliti.

Teknik ini penulis perlukan untuk menggali data tentang fokus penelitian. Wawancara disamping berfungsi sebagai pengumpul data juga akan memperdalam pengetahuan penulis tentang objek yang diteliti. Sebelum melakukan wawancara ada beberapa langkah yang dipersiapkan sebelum terjun ke lapangan. Sanafiah Faisal mengemukakan langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan wawancara, yaitu:



1. Menetapkan informan yang akan diwawancarai,
2. Menyiapkan pokok-pokok permasalahan yang akan dibicarakan
3. Membuka alur wawancara,
4. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan melengkapinya,
5. Hasil wawancara dibuat dalam bentuk catatan lapangan?
6. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara. ( Dalam Sanafiah Faisal, 1990 : 54 )

Dalam melakukan wawancara penulis merujuk kepada teori yang dikemukakan oleh sanafiah Faisal diatas. Akan tetapi sebelum menetapkan informan yang akan diwawancarai penulis terlebih dahulu menyiapkan instrumen wawancara yang akan memandu penulis dalam proses wawancara. peneliti merujuk kepada tujuh langkah wawancara yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba sebagai berikut :

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan.
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara.
- d. Melangsungkan alur wawancara.
- e. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan, dan
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh. ( Dalam Sugiyono, op.cit : 320)

Sesuai dengan fokus penelitian maka yang berkompeten untuk penulis diwawancarai adalah; Masyarakat Penerima Pelayanan Perizinan dan Non



Perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Adapun data-data yang penulis gali lebih dalam sesuai dengan batasan permasalahan yang diteliti.

### 3. Dokumentasi.

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, traskip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. ( Dalam Suharsimi Arikunto, 2006 : 231 ) Penulis mengumpulkan data melalui berbagai dokumen yang ada hubungannya dengan Implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Dokumen yang dibutuhkan dari Masyarakat yakni diantaranya berupa Akurasi, produk layanan serta biaya yang dikeluarkan atas dasar pelayanan publik. Kemudian hasilnya ini dituangkan dalam basil penelitian.

### 4. Kuisisioner (Angket)

Metode kuisisioner atau angket adalah metode mencari informasi melalui berbagai macam pertanyaan yang tertulis dengan jawaban tertulis juga tentang pelayanan yang diberikan atau implementasi yang ada dimasyarakat apakah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) terhadap Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

### D. Analisis Data.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Berpijak kepada pernyataan Sradley yang dikutip oleh Sugiyono, berdasarkan tahapan dalam penelitian kualitatif. Tahapan penelitian menurut Spadley adalah, bahwa proses penelitian kualitatif setelah memasuki lapangan, dimulai dengan menetapkan seorang informan kunci “key informant” yang merupakan informan yang berwibawa dan dipercaya mampu membukakan pintu kepada peneliti untuk memasuki obyek penelitian. Setelah itu peneliti melakukan wawancara kepada informan tersebut, dan mencatat hasil wawancara. Selanjutnya, perhatian peneliti pada obyek penelitian dan memulai mengajukan pertanyaan deskriptif, dilanjutkan dengan analisis terhadap hasil wawancara. Berdasarkan hasil dari analisis wawancara selanjutnya peneliti melakukan analisis domain. Pada langkah ini peneliti sudah menentukan fokus, dan melakukan analisis taksonomi. Berdasarkan hasil analisis taksonomi, selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kontras, yang dilanjutkan dengan analisis komponensial, hasil dari analisis komponensial, selanjutnya peneliti menemukan tema-tema budaya. Berdasarkan temuan tersebut, selanjutnya peneliti menuliskan laporan penelitian etnografi. (kegiatan menguraikan dan menjelaskan suatu kebudayaan pada fokus penelitian) ( Dalam Sugiono, 2012 : 347 ).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing regional maupun nasional.

Berkaitan dengan tersebut diatas, maka Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Tana Tidung melalui Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat ini memfokuskan peningkatan kinerjanya secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik (*Public service*). Melalui Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik karena konsepnya semua proses pelayanan dilaksanakan dalam satu tempat. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Tana Tidung disusun berdasarkan proses, yaitu untuk dapat melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pelayanan perizinan dan non perizinan terpadu. Dengandemikian Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dikatakan ujung tombak dalam rangka peningkatan kinerja operasional pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKTPTSP) dibentuk oleh Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung. Dan dalam menyelenggarakan pelayanannya, DPMTKTPTSP mengacu pada Peraturan



Bupati Kabupaten Tana Tidung Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung.

- Dasar pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan PTSP yaitu:
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
  2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
  6. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Izin Prinsip Penanaman Modal;
  7. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal;
  8. Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 19 Tahun 2015 tentang Retribusi Perizinan Tertentu;

9. Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung.
10. Peraturan Bupati Kabupaten Tana Tidung Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian izin Tertentu dan Perizinan Lainnya Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung.
11. Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor: 137/301/K-XI/Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Serta Sebagian Penandatanganan dari Bupati kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung juga dapat melaksanakan fungsi monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu dengan diselenggarakannya Tugas Monitoring dan Evaluasi Pelayanan dan Kegiatan Teknis terkait Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang merupakan sebagai upaya untuk mewujudkan tertibnya administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan guna memberikan kepastian hukum, serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan di bidang perizinan. Sedangkan tujuan penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah terwujudnya pelayanan perizinan yang cepat, efektif, transparan dan memberikan kepastian hukum.

#### ➤ Jenis Pelayanan

Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menyelenggarakan 33 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang terdiri dari 26 jenis perizinan dan 7 jenis non perizinan pada 12 sektor dalam lingkup OPD Pemerintah Kabupaten Tana Tidung. sektor layanan telah bergabung antara lain:

1. Penanaman Modal;
2. Kelautan dan Perikanan;

3. Ketenagakerjaan;
4. Pekerjaan umum dan Tata ruang;
5. Kesehatan;
6. Lingkungan hidup dan Perhubungan;
7. Perindustrian dan Perdagangan; dan
8. Kebudayaan dan Pariwisata;

➤ Pendelegasian Kewenangan

Kepala Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerima pendelegasian penandatanganan perizinan dan non perizinan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor 137 / 301/ K-XI / Tahun 2017, tanggal 03 November 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Serta Sebagian Penandatanganan dari Bupati kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Dengan di tetapkannya Surat Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor 137/301/K-XI/Tahun 2017, maka Surat Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor 503/326/K-XII/Tahun 2012 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

➤ Jenis layanan yang baru didelegasikan dalam Surat Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor 137 / 301/ K-XI / Tahun 2017, tanggal 03 November 2017, antara lain:

**A. Sektor Pekerjaan umum dan Tata ruang**

1. Izin Lokasi

**B. Sektor Kesehatan**

2. Surat Izin Mendirikan Rumah Sakit;
3. Surat Izin Operasional Rumah Sakit;
4. Surat Izin Operasional Puskesmas;
5. Surat Izin Mendirikan Klinik;
6. Surat Izin Operasional Klinik;
7. Surat Izin Klinik Bersalin;
8. Surat Izin Toko Obat;
9. Surat Izin Apotik;



10. Surat Izin Optikal;
11. Surat Izin Laboratorium Klinik;
12. Surat Izin Panti Sehat/Pengobatan Tradisional;

**C. Sektor Penanaman Modal:**

13. Izin Prinsip Penanaman Modal;
14. Izin Prinsip Perluasan;
15. Izin Prinsip Perubahan;
16. Izin Prinsip Operasional;

**D. Sektor Perikanan:**

17. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
18. Izin Usaha Perikanan (IUP)
19. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI)
20. Izin Usaha Sarang Burung Walet;

**E. Sektor Lingkungan Hidup dan Perhubungan:**

21. Izin Trayek;

**F. Sektor Pariwisata:**

22. Tanda Daftar Usaha Penyediaan Akomodasi;
23. Tanda Daftar Usaha Jasa Makanan dan Minuman;
24. Tanda Daftar Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi;
25. Tanda Daftar Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran (MICE)

**G. Sektor Perdagangan dan Industri:**

26. Izin Usaha Industri (IUI);
27. Tanda Daftar Industri (TDI);
28. Tanda Daftar Gudang (TDG);

Pendelegasian tersebut menggantikan Surat Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor 503/326/K-XII/Tahun 2012 dengan menambahkan 28 (Dua Puluh Delapan) jenis perizinan dan non perizinan sehingga jumlah perizinan yang dikelola oleh DPMTKTPTSP Kabupaten Tana Tidung melalui Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi 33 jenis perizinan dan non perizinan dari 07 sektor/OPD.

### ➤ Realisasi Izin dan Non Izin

Adapun realisasi izin dan non izin pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Yaitu Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari tanggal 2 Januari s/d 30 Desember 2017 antara lain:

#### A. Perizinan

1. Penanaman Modal	:	1	izin
2. Perdagangan dan Industri	:	36	izin
3. Kelautan dan Perikanan	:	-	izin
4. Ketenagakerjaan	:	156	izin
5. Kesehatan	:	1	izin
6. Lingkungan Hidup dan Perhubungan	:	41	izin
7. Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	:	30	izin
<b>Jumlah Izin</b>	:	<b>265</b>	<b>izin</b>

#### B. Non Perizinan

8. Ketenagakerjaan	:	297	non izin
9. Kesehatan	:	-	non izin
10. Perindustrian dan Perdagangan	:	23	non izin
11. Kebudayaan dan Pariwisata	:	-	non izin

**Jumlah Non Izin** : 330 non izin

**Jumlah Izin + Non Izin** : 595 dokumen

\* ) Data berdasarkan realisasi Laporan Izin dan Non Izin Terbit per tanggal 30 Desember 2017.

Jumlah izin dan Non Izin yang diterbitkan pada DPMTKTPTSP dari tanggal 2 Januari s/d 30 Desember 2017 adalah **595 izin dan non izin** dari 07 sektor/OPD.

#### • Pelaksanaan Pelayanan

##### a. Petugas Pelayanan PTSP

Dalam melaksanakan operasional layanan perizinan dan non perizinan, Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki sumberdaya manusia yang profesional dan berkompeten di bidangnya, dan dibedakan berdasarkan fungsi kerjanya antara lain:

1. Administrator yang dijabat oleh Plt. Kepala DPMTKTPTSP;
2. Verifikator yang dijabat oleh Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
3. Korektor yang dijabat oleh Kasi Perizinan Usaha dan Non Perizinan Usaha;
4. Penomoran yang dijabat oleh Kasubag Tata Usaha;
5. Validator yang dijabat oleh Tim Teknis yang berasal dari OPD;
6. Desk Pelayanan dari staf Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Entry Data dari staf Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Operator/Call Centre dari Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Cleaning Services dari Tenaga Out sourcing/Honorar;

b. Tim Teknis

Tim Teknis pada Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari 19 Orang yang berasal dari 07 sektor/OPD terkait. Tim Teknis ditempatkan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor 503/070/K-II/Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tana Tidung. Dalam melaksanakan fungsi kerja selaku validator, Tim Teknis mendapat insentif berupa Honorarium Khusus Pelaksana PTSP yang dianggarkan oleh DPMTKTPTSP Kabupaten Tana Tidung pada kegiatan Penunjang Pelayanan Perizinan Terpadu Tahun 2017.

c. Komposisi Sumber Daya Manusia

- Komposisi SDM berdasarkan fungsi kerja

Verifikator/Ka. PTSP	=	1 Orang
Korektor/Kasi	=	2 Orang
Validator/Tim Teknis	=	19 Orang
Staf Back Office	=	3 Orang
Staf Front Office	=	2 Orang
Caraka	=	2 Orang
Cleaning Services	=	1 Orang

**Jumlah = 30 Orang**

- Komposisi SDM berdasarkan status kepegawaian

Aparatur Sipil Negara	=	20 Orang
Tenaga Administrasi	=	7 Orang



Jasa Tenaga Kerja = 3 Orang

**Jumlah** = **30 Orang**

- Komposisi SDM berdasarkan tingkat pendidikan

S1 = 25 Orang

D3 = 4 Orang

SMU = 5 Orang

**Jumlah** = **34 Orang**

- Komposisi SDM berdasarkan yang telah mengikuti diklat

Diklat Penanaman Modal = 2 Orang

Diklat PTS = - Orang

Diklat Lainnya = 30 Orang

**Jumlah** = **32 Orang**

#### d. Sarana dan Prasarana

Secara umum DPMTKTPTSP Bidang PTSP telah menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai Standar Pelayanan Publik, antara lain:

- Sarana :

Meja, kursi kerja, kursi antrian, alat tulis kantor (ATK), checklist, almari, brankas, komputer, Printer, Scanner, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Website, jaringan internet (LAN), Wifi, alat penyimpanan data (*database*), alat kontrol, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

- Prasarana:

Instalasi listrik, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang entry data, gudang arsip, ruang tunggu tamu, halaman parkir.

#### e. Teknologi Informasi

##### 1. Website

Tahun 2018, Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMTKTPTSP Kab. Tana Tidung mengembangkan Sistem Informasi Manajemen melalui Website yang telah dibuat pada tahun 2017. Rencana Tahun 2019, sistem tersebut dikembangkan kedalam penerimaan berkas secara Online

yang bertujuan untuk memudahkan pengguna/masyarakat dalam mengakses informasi layanan perizinan dan non perizinan, serta mengajukan Permohonan pada Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya dan pada DPMTKTPTSP pada umumnya dengan menggunakan media Online berbasis sistem operasi Website.

Untuk dapat menggunakan layanan Website, masyarakat terlebih dahulu Serching masuk alamat website, pengguna sudah bisa mendapatkan informasi Jenis – Jenis Pelayanan serta persyaratan layanan izin yang dimohonkan.

## 2. Sistem Informasi dari Kementerian/Lembaga

Tahun 2019, Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu rencana akan melaksanakan Perizinan secara Elektronik antara lain:

- a. **SPIPISE** (Sistem Pelayanan Perizinan dan Investasi Secara Elektronik) di Bidang Penanaman Modal;
- b. **SIPO Online** untuk mengelola Perizinan SIUP dan TDP di Sektor Perindustrian dan Perdagangan;
- c. **SIMKADA** untuk mengelola perizinan perikanan SIUP, SIPI dan SIKPI dari Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- d. **OSS ( Online Single Submission)** atau pelayanan izin berbasis online secara terintegrasi.
- e. **Si-Cantik ( Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Publik )** yaitu sistem informasi aplikasi berbasis online untuk menerbitkan izin dan non izin secara online.

## f. Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, DPMTKTPTSP telah menyusun Revisi Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam bentuk Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 30 Tahun 2013 tentang Standar Pemberian Pelayanan Perizinan Tertentu dan Perizinan Lainnya Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab.Tana Tidung. Standar Pelayanan tersebut mengacu

pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam bentuk Keputusan Bupati Kabupaten Tana Tidung Nomor 137/300/K-XI/Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Tana Tidung

g. Layanan Pengaduan

Untuk melayani pengaduan masyarakat terkait perizinan dan non perizinan, telah dibuat kotak pengaduan masyarakat dan bisa juga dilakukan dengan mengunjungi langsung kantor DPMTKTPTSP Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau mengisi formulir survey customer yang telah disediakan. selain itu pemohon bisa Download form pengaduan online yang tersedia pada website dan mengirimkan melalui Email. [ptsptanatidung@gmail.com](mailto:ptsptanatidung@gmail.com)

h. Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), DPMTKTPTSP Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Tana Tidung melakukan 2 (dua) survey yakni:

**Survey Internal**

Survey internal dilaksanakan oleh DPMTKTPTSP Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap 150 responden/*customer walk-in* yang mengacu ke Peraturan Menpan Nomor 16 tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Nilai SKM Tahun 2017 = **78,36 (Kategori Baik)**.

**Survey Eksternal**

Survey Eksternal dilakukan oleh Ombudsman berdasarkan hasil penelitian kepatuhan pemerintah daerah (program intervensi) Tahun 2017 sampai dengan saat ini score = Belum diberikan.

➤ **MONITORING DAN EVALUASI PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**



Pada tahun 2017, Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Seksi Perizinan Usaha telah melakukan tugas monitoring dan evaluasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan ke beberapa Kecamatan di Kabupaten Tana Tidung. Monitoring dan Evaluasi dilakukan berdasarkan berita acara pemeriksaan berkas dari Tim Teknis, apabila dalam berita acara pemeriksaan tersebut, diperlukan kajian teknis kunjungan ke lapangan, maka dilaksanakan monitoring ke lapangan terkait penerbitan izin. Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi, kami bersama-sama Tim Teknis dan unsur OPD Teknis yang tergabung dalam Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Kabupaten Tana Tidung sesuai Surat Keputusan Bupati Nomor 503/070/K-II/ Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tana Tidung.

- Adapun Tugas dan Fungsi dari Tim Teknis sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan secara aktif peninjauan serta pemeriksaan teknis dilapangan dan membuat berita acara pemeriksaan serta membuat analisis/kajian sesuai bidangnya, jika diperlukan;
  - b. Memberikan rekomendasi kepada kepala Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - c. Mengadakan Monitoring dan evaluasi tentang perizinan dan non perizinan yang diberikan;

Monitoring dan Evaluasi kami laksanakan dalam rangka peninjauan ke lapangan terkait perizinan dan non perizinan yang masih dalam tahap proses, sebelum izin tersebut terbit. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan pada beberapa Kecamatan di Kabupaten Tana Tidung, khusus untuk beberapa sektor sebagai berikut:

1. Sektor Penanaman Modal
2. Sektor Perdagangan
3. Sektor Lingkungan Hidup dan Perhubungan
4. Sektor Pekerjaan Umum dan Tata Ruang

➤ Dengan uraian

#### **1. Sektor Penanaman Modal**

Peninjauan lapangan untuk sektor penanaman modal baik yang baru maupun yang sudah berjalan yang dilaksanakan oleh Tim Teknis antara lain sebagai berikut:

**a. Izin Prinsip PMDN**

- PT. Lembah Permata Indah Kaltara dengan rencana investasi 10 Milyar di Kecamatan Sesayap, Bidang Usaha Perumahan/Properti

**b. Izin Prinsip Perubahan PMDN**

- Tidak ada data

➤ Kegiatan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

- a. Kunjungan Lapangan ke Kecamatan Sesayap Desa Tideng Pale Timur  
Kunjungan dilaksanakan pada bulan Maret 2017, dengan tujuan peninjauan lapangan untuk validasi data lokasi proyek sehubungan dengan penerbitan Surat Izin Perusahaan Prinsip Penanaman Modal terhadap 1 (dua) perusahaan yaitu PT. Lembah Permata Indah Kaltara. Dari hasil peninjauan tim kami ke lapangan, dapat diperoleh bahwa:

- Lokasi Proyek yang digunakan PT. Lembah Permata Indah Kaltara berada di Kawasan Pemukiman dan Kawasan Budidaya Non Kehutanan. Perusahaan tersebut akan melakukan pembangunan perumahan disekitar wilayah kerjanya berdasarkan Surat Kepemilikan Tanah dan nantinya perumahan tersebut akan dijual pada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) melalui kredit Perumahan

- b. Kunjungan Lapangan ke Kecamatan Tana Lia

Kunjungan dilaksanakan pada bulan November 2017, dengan tujuan melakukan peninjauan lapangan sekaligus berkoordinasi dengan Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan Kab. Tana Tidung terkait kegiatan Izin Usaha Perkebunan Kelapa Sawit di Kecamatan Tana Lia, Desa Tana Merah dan Sambungan. Tim Teknis Perizinan dan Penanaman Modal serta Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan Kab. Tana Tidung telah melakukan peninjauan lapangan dan bertemu langsung dengan perwakilan pengusaha perkebunan. Setelah melakukan peninjauan

lapangan serta mendengar penyampaian dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan Kab. Tana Tidung dapat diperoleh bahwa kesesuaian wilayah perkebunan dengan RTRW Kabupaten/Kota sangat erat kaitannya sehingga setiap permohonan perizinan perkebunan yang diajukan pada Kabupaten, mesti mencantumkan rekomendasi dari Kecamatan dan Bappeda serta Dinas PUPRKP terkait kesesuaian RTRW yang ada di daerah, sehingga tidak terjadi penyimpangan wilayah perkebunan dengan pola ruang yang ada di daerah.

c. **Kunjungan Lapangan ke Kecamatan Sesayap Hilir**

Kunjungan dilaksanakan pada bulan November 2017, dengan tujuan Melakukan peninjauan lapangan terkait Penerbitan Izin Usaha Perkebunan Komoditas Sawit di Kecamatan Sesayap Hilir. Dari hasil peninjauan tim kami ke lapangan dan kami telah berkoordinasi dengan Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan Kab. Tana Tidung dan Pihak - Pihak terkait, dapat diperoleh bahwa untuk penerbitan Izin Usaha Perkebunan khususnya komoditas Sawit, diharapkan dalam proses penerbitan izin, Pemerintah Kabupaten Tana Tidung tetap berkoordinasi dengan Pemerintah Kecamatan terkait kegiatan Perkebunan yang ada di Kecamatan.

**2. Sektor Perdagangan**

Untuk sektor Perdagangan, kegiatan Monitoring dan Evaluasi dilaksanakan pada Kecamatan Sesayap. Kunjungan dilaksanakan dengan tujuan Melakukan kunjungan lapangan ke lokasi Sub Agen PT. Aryan Berkah Mandiri terkait penerbitan Izin Usaha Perdagangan Bahan Bakar Minyak di APMS.

**3. Sektor Lingkungan Hidup dan Perhubungan**

Untuk sektor Lingkungan Hidup dan Perhubungan, kegiatan Monitoring dan Evaluasi dilaksanakan pada Kecamatan Sesayap Hilir. Kunjungan dilaksanakan dengan tujuan melakukan kunjungan lapangan ke lokasi PT. Teknik Utama Mandiri terkait penerbitan Izin Mendirikan Pabrik dan Izin Gangguan Pabrik serta Izin Lingkungan Pabrik.



Dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu dari uraian diatas dengan kategori tipe A, yang terdiri dari Kepala dinas, Sekretariat dengan 2 (dua) sub bagian dan 4 (empat) bidang, dengan rincian sebagai berikut :

1. Bidang penanaman modal, dengan 2 (dua) seksi, yaitu seksi data, informasi dan pengendalian penanaman modal dan seksi perencanaan pengembangan dan promosi penanaman modal;
  2. Bidang tenaga kerja, dengan 2 (dua) seksi, yaitu seksi penempatan dan pelatihan ketenagakerjaan, dan seksi pembinaan hubungan industrial dan jamsosnaker;
  3. Bidang transmigrasi, dengan 2 (dua) seksi, yaitu seksi pembinaan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat; dan seksi pemukiman, perpindahan dan pengembangan kawasan transmigrasi;
  4. Bidang pelayanan terpadu satu pintu juga dengan 2 (dua) seksi, yaitu seksi pelayanan perizinan usaha; dan seksi pelayanan non perizinan usaha.
1. Ruang Lingkup Kewenangan Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Ruang lingkup kewenangan Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah mulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan diterbitkannya izin dan non izin berada dalam satu tempat (*One Stop Service*) yang tentunya diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pemberian izin dan non izin. Selain diatas ada beberapa kewenangan dari Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Yaitu :

1. Menerima Berkas permohonan;

2. Menolak berkas permohonan yang diajukan; dan
3. Mencabut izin dan non izin atas rekomendasi teknis karena sesuatu hal.

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi

- Tugas pokok Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung adalah :

Melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

- Fungsi Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung adalah :
  - a) Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah;
  - b) Pemberian dukungan atas perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis bidang penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu;
  - c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas penanaman modal;
  - d) Pembinaan dan pelaksanaan tugas tenaga kerja;
  - e) Pembinaan dan pelaksanaan tugas transmigrasi;
  - f) Pembinaan dan pelaksanaan tugas pelayanan terpadu satu pintu;
  - g) Penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
  - h) Pembinaan kelompok jabatan fungsional; dan
  - i) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

## 3. Produk Layanan yang diberikan

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Tana Tidung Nomor : 137/301/K-XI/2017 tentang pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan serta sebagian penandatanganan dari bupati kepada kepala dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu Kab.Tana Tidung, produk layanan yang ada sebanyak 33 (tiga puluh tiga) jenis izin dan non izin, sebagai berikut :

1. Surat Izin Mendirikan Rumah Sakit;
2. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan ( SIKPI );
3. Surat Izin Penangkapan Ikan ( SIPI );
4. Surat Izin Operasional Rumah Sakit;
5. Surat Izin Operasional Puskesmas;
6. Surat Izin Mendirikan Klinik;
7. Surat Izin Operasional Klinik;
8. Surat Izin Klinik Bersalin;
9. Surat Izin Toko Obat;
10. Surat Izin Apotik;
11. Surat Izin Optikal;
12. Surat Izin Laboratorium Klinik;
13. Surat Izin Panti Sehat / Pengobatan Tradisional;
14. Surat Ijin Tempat Usaha / Ijin Gangguan (HO);
15. Surat Ijin Usaha Perdagangan ( SIUP );
16. Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi ( SIUJK );
17. Izin Prinsip Penanaman Modal;
18. Izin Perluasan;



19. Izin Prinsip Perubahan;
20. Izin Operasi;
21. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
22. Izin Usaha Perikanan (IUP);
23. Izin Lokasi
24. Izin Usaha Industri (IUI)
25. Izin Trayek (ITR)
26. Izin Usaha Sarang Burung Walet;
27. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
28. Tanda Daftar Industri (TDI)
29. Tanda Daftar Gudang (TDG);
30. Tanda Daftar Usaha Penyediaan Akomodasi;
31. Tanda Daftar Usaha Jasa Makanan dan Minuman;
32. Tanda Daftar Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi;
33. Tanda Daftar Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi & Pameran (MICE)

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden yang disurvei adalah pemohon penerima layanan perizinan dan non perizinan yang sebagian besar berumur antara 17 – 50 tahun, rata –

rata berpendidikan sarjana Strata 1 (S1), Diploma 3 (D3), pendidikan SMA dan sebagian lagi Ibu Rumah Tangga serta Pengusaha. Untuk wilayah responden yang mengurus izin dan non izin terbanyak dari wilayah Kabupaten Tana Tidung namun ada sebagian dari luar wilayah Kabupaten Tana Tidung, dengan metode pengambilan sampel tabel Krejcie and Morgan dengan populasi tiga puluh (30) dengan sampel dua puluh delapan (28) pengguna jasa layanan untuk kuisioner, selanjutnya metode yang dilakukan dengan purposive sampling yaitu menetapkan informan kunci untuk diwawancara terkait pelayanan yang sudah didapat maupun pelayanan yang sudah diberikan, kemudian diobservasi dilapangan serta dilakukan dokumentasi.

Tabel B.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna jasa layanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang disajikan berdasarkan usia, kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan :

a. Usia responden pengguna jasa layanan

Usia responden penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 ( empat) kelompok, jumlah dan presentase dari masing – masing kelompok adalah sebagai berikut :

No.	Usia Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	17 – 30 tahun	10	35,8 %
2.	31 – 40 tahun	11	39,2 %
3.	41 – 51 tahun	4	14,2 %
4.	Diatas Usia 51 tahun	3	10,8 %
	<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer yang diolah (Lampiran 2)

Tabel B.1.a tersebut dapat diketahui dari 28 responden kebanyakan responden penelitian ini berusia antara 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 11

orang, usia 17 – 30 tahun sebanyak 10 orang, usia 41 – 51 tahun sebanyak 4 orang dan usia 51 tahun keatas sebanyak 3 orang dengan total keseluruhan responden sebanyak 28 orang.

b. Tingkat pendidikan pengguna jasa layanan.

Tingkat pendidikan penelitian ini dikelompokkan menjadi 6 (enam) tingkat pendidikan. Jumlah dan persentase dari masing – masing tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak sekolah	-	-
2.	SD/Sederajat	-	-
3.	SMP/Sederajat	-	-
4.	SMU/Sederajat	14	50 %
5.	Diploma	5	17,9 %
6.	Sarjana (S1 – S2)	9	32,1 %
	Total	28	100 %

Sumber: Data primer diolah (Lampiran 2)

Tabel B.1.b tersebut diketahui bahwa kebanyakan responden memiliki tingkat pendidikan SMU yaitu sebanyak 14 orang, pendidikan Sarjana sebanyak 6 orang dan Diploma (D1, D2 dan D3) sebanyak 8 orang

c. Jenis kelamin pengguna jasa layanan.

Jenis kelamin responden penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu Laki – laki dan Perempuan. Jumlah dan persentase dari masing – masing kelompok adalah sebagai berikut :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki - laki	23	82,1 %
2.	Perempuan	5	17,9 %
	Total	28	100 %

Sumber : Data primer diolah (Lampiran 2)



Tabel B.1.c tersebut dapat diketahui bahwa dari 28 responden yang berjenis kelamin laki – laki mendominasi dalam hal pengguna layanan yaitu sebanyak 23 orang dan perempuan sebanyak 5 orang.

d. Pekerjaan pengguna layanan jasa

Pekerjaan responden penelitian ini dikelompokkan menjadi menjadi 5 (lima). Jumlah dan persentase dari masing – masing kategori pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Ibu Rumah Tangga	3	10,8 %
2.	Buruh Tani	1	3,5 %
3.	Nelayan	-	-
4.	Wiraswasta	7	25 %
5.	Pegawai Negeri Sipil	17	60,7 %
	Total	28	100 %

Sumber : Data primer diolah (Lampiran 2)

Tabel B.1.d tersebut dapat diketahui bahwa dari 28 responden kebanyakan memiliki profesi sebagai pegawai negeri sipil yaitu sebanyak 17 orang, wiraswasta sebanyak 7 orang, ibu rumah tangga 3 orang dan buruh tani 1 orang.

Berdasarkan data diatas, responden memberikan tanggapan terhadap kepuasan masyarakat tentang pelayanan izin dan non izin yang diberikan sebagaimana tercantum dalam tabel sebagai berikut :

No.	Pertanyaan	Ket.	Jumlah	%
1.	Merasa mudah dan puas dengan persyaratan yang diberikan dalam pengurusan izin dan non izin	STP	-	-
		TP	-	-
		P	24	85,8%
		SP	4	14,2%

2.	Merasa senang dan puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan.	STP	-	-
		TP	3	10,8%
		P	25	89,2%
		SP	-	-
3.	Merasa puaskah dengan sikap yang diberikan penerima permohonan (Front Office)	STP	-	-
		TP	-	-
		P	20	71,4%
		SP	8	28,6%
4.	Merasa senang dan puas atas biaya atau retribusi yang diberikan.	STP	4	14,2%
		TP	21	75%
		P	3	10,8%
		SP	-	-
5.	Puaskah atas waktu penyelesaian izin dan non izin yang diberikan.	STP	4	14,2%
		TP	14	50%
		P	10	35,8%
		SP	-	-

Tabel B.1.e : Kualitas pelayanan izin dan non izin

## 2. Dominan Pengurusan Izin dan Non Izin Responden

Dominan responden yang mengurus izin dan non izin pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Tempat Usaha (ITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) baik badan maupun perseorangan karena sebagian besar masyarakat yang ingin mengurus izin adalah terkait dengan usaha yang akan dijalankan baik usaha mikro, kecil, menengah dan besar, namun ada juga masyarakat ataupun responden yang mengurus izin karena kesadaran bahwa dalam melakukan kegiatan seyogyanya harus memiliki izin dari pemerintah daerah agar kegiatannya menjadi legal. Namun demikian ada juga pemohon yang mengurus izin dan non izin selain IMB dan ITU seperti Izin Prinsip, Izin Lokasi, dll.

Selain yang diuraikan diatas peneliti juga agak merasa kesulitan dalam hal mencari data atau informasi terkait pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya sebagian pemohon yang enggan datang sendiri untuk mengurus izin ataupun non izin tapi minta diwakilkan kepada orang lain yang tentunya dilampirkan surat kuasa, sehingga mereka yang diwakilkan kurang faham terhadap birokrasi pelayanan baik dari segi prosedur persyaratan, waktu, biaya hingga bagaimana pelayanan yang diberikan.

### 3. Kualitas Pelayanan Izin dan Non Izin

Kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan penilaian responden penerima layanan dari Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagian besar atau secara umum pemohon menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori cukup memuaskan atau dapat diimplementasikan dimana masih terdapat kekurangan – kekurangan dalam pemberian layanan baik dalam kategori waktu penyelesaian yang lama, sarana dan prasarana tidak memadai, tidak tersedia nomor antrian, tidak ada bukti resi penerimaan berkas pemohon dan tidak tersedianya secara khusus layanan pengaduan bagi pemohon ditambah lagi tidak ada pejabat definitif yang diangkat semenjak terbitnya aturan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga izin dan non izin masih ditanda tangani oleh bupati sehingga memperlama proses waktu penerbitan izin dan non izin.

- a. Pengaruh Bukti Fisik/Berwujud (*Tangible*) terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara terhadap Achmaddin,S.Sos bahwa fisik fasilitas layanan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan kemasyarakat pengguna jasa layanan yang mengurus izin dan non izin pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, maka semakin baik kondisi fasilitas fisik atau berwujud pelayanan yang ada maka kualitas pelayanan pada masyarakat akan semakin



meningkat, sebaliknya apabila kondisi fasilitas fisik layanan buruk maka akan memberikan pengaruh ketidaknyamanan pengguna layanan, dan kondisi fasilitas fisik pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Tana Tidung kurang memenuhi standar pelayanan publik dan perlu untuk ditingkatkan.

Berdasarkan analisis deskriptif kualitatif wawancara dan observasi, loket pelayanan penerimaan berkas permohonan cukup memadai artinya bahwa kelengkapan loket pelayanan masih ada yang perlu ditingkatkan misal pemberian nomor antrian untuk mengendalikan proses pengajuan permohonan kepada masyarakat pengguna jasa layanan, kemudian tidak tersedianya ruang tunggu yang memadai atau kurang nyaman, tidak tersedia ruang khusus pengaduan bagi masyarakat, tidak tersedianya ruang laktasi dan juga tidak tersedianya loket layanan bagi penyandang disabilitas (difabel).

Hasil penelitian juga sejalan dengan pendapat Ratminto dan Winarsih (2007:22), dalam prinsip – prinsip pelayanan publik bahwa aspek fisik meliputi kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Sarana fisik merupakan pendukung dari produk jasa yang diberikan semakin baik fasilitas fisik kantor maka semakin puas masyarakat yang dilayani. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat zeithaml, parasuraman & berry (dalam hardiansyah 2011:46) yang menyatakan *tangibles* merupakan suatu hal secara nyata turut mempengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen.

Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup memadai. Dengan adanya fasilitas dimaksud maka konsumen merasa terpenuhi segala yang dibutuhkannya agar menjadi puas dan berpengaruh terhadap pelayanan yang diharapkan yaitu memberikan pelayanan yang baik.

- b. Pengaruh kehandalan dan kemampuan petugas (*Realibility*) terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan observasi dilapangan terhadap saudara Angga (masyarakat pengguna jasa layanan izin), bahwa kehandalan, kecakapan serta kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan dan menerima berkas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap proses pelayanan jasa yang diberikan, dalam pelayanan dimaksud sangat dibutuhkan kompetensi serta SDM petugas yang memberikan pelayanan artinya bahwa pelayanan semakin handal pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, maka kualitas pelayanan yang diberikan kemasyarakat akan semakin meningkat, dan sebaliknya apabila pegawai kurang handal dalam memberikan pelayanan jasa terhadap pengguna jasa maka kualitas pelayanan kemasyarakat akan turun.

Analisis deskriptif kualitatif terhadap kehandalan (*Realibility*) pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, cukup begitu kompeten dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat artinya bahwa masyarakat pada saat tertentu dapat menyampaikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan dalam menangani keluhan masyarakat serta daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat dianggap sopan dan ramah juga telah memenuhi harapan.

Hasil penelitian ini sesuai atau sejalan dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011;46) yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang secara nyata oleh konsumen harus memenuhi beberapa indikator, salah satunya yaitu *Reliabelity* (kehandalan).

- c. Pengaruh ketanggapan petugas (*Responsiviness*) terhadap kualitas pelayanan izin dan non izin pada masyarakat.

Berdasarkan basil penelitian lapangan yaitu wawancara dan observasi dilapangan terbadap saudara Thomas, bahwa ketanggapan serta

kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan secara cepat dan tepat dari petugas terhadap pengguna layanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan yaitu terhadap permohonan masuk khususnya Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung terkesan lamban dalam merespon suatu keluhan dimasyarakat apabila terkendala izin yang dimohonkan, apa lagi satu permohonan yang dimohonkan terkesan berbelit – belit dimana pemohon juga harus berurusan kedinas lain yang terkesan permohonan izin dan non izin tidak terpadu satu pintu.

Analisis deskriptif kualitatif terhadap ketanggapan petugas (*Responsiviness*) pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, yaitu cukup cepat dalam menangani keluhan atau pelayanan pengguna jasa layanan, tetapi apabila pelayanan terkait advis teknis itu yang menjadikan petugas kurang tanggap dikarenakan harus koordinasi dulu dengan dinas teknis terkait yang sampai saat ini tidak menjadi satu pada pelayanan terpadu satu pintu.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011;46) yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang secara nyata oleh konsumen harus memenuhi beberapa indikator, salah satunya yaitu *Responsiviness* (ketanggapan petugas).

- d. Pengaruh adanya jaminan dalam meyakinkan kepercayaan pengguna jasa layanan (*Assurance*) terhadap kualitas pelayanan izin dan non izin pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan observasi terhadap saudara Thomas, bahwa jaminan kepastian biaya dan kepastian tepat waktu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan memang ada termuat didalam peraturan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu namun terkesan mahal dan tidak tepat waktu



seperti yang ada dalam aturan sehingga pengguna jasa layanan tidak merasa adanya jaminan kepuasan terhadap izin dan non izin yang mereka mohonkan.

Analisis deskriptif kualitatif terhadap jaminan dalam meyakinkan kepercayaan pengguna jasa layanan (*Assurance*) pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu tidak memadai pada proses penandatanganan izin dan non izin tidak dapat memastikan waktu selesainya permohonan karena menggunakan sistem prosedur tetap (Protap) mulai dari plt kepala dinas hingga sekretaris daerah kemudian penandatanganan bupati.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011;46) yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang secara nyata oleh konsumen harus memenuhi beberapa indikator, salah satunya yaitu *Responsiviness* (ketanggapan petugas).

- e. Pengaruh empati (*Emphaty*) terhadap kualitas pelayanan izin dan non izin pada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap saudara Angga, bahwa sikap tegas dan perhatian terhadap pengguna jasa layanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan yaitu sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif serta melayani dan menghargai setiap pengguna jasa layanan.

Analisis diskriptif kualitatif terhadap empati (*Emphaty*) yang diberikan oleh petugas Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung yaitu sopan dan ramah terhadap pengguna jasa layanan yang mengajukan permohonan izin dan non izin sehingga pengguna jasa layanan nyaman dan merasa dihargai.

Hasil penelitian ini sesuai atau sejalan dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011;46) yaitu untuk mengetahui

kualitas pelayanan yang secara nyata oleh konsumen harus memenuhi beberapa indikator, salah satunya yaitu *Emphaty* (Empati).

4. Usaha Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan.

Dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Tana Tidung dari mulai dibentuk tahun 2009 sampai dengan saat ini ingin memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat, untuk itu banyak usaha - usaha yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu walaupun tidak mendapatkan hasil yang maksimal disebabkan berbagai macam faktor, namun usaha dimaksud tetap dilakukan karena merupakan salah satu visi – misi pemerintah daerah, selain itu juga merupakan program pemerintah pusat yang ingin melakukan reformasi birokrasi izin dan non izin yang terindikasi susah dan berbelit – belit. Untuk mendukung upaya reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah pusat maka pemerintah Kabupten Tana Tidung melalui Dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu secara bertahap telah melakukan reformasi birokrasi dimaksud dengan berbagai cara khususnya reformasi birokrasi di bidang pelayanan izin dan non izin, upaya tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mendelegasikan izin dan non izin dalam satu tempat (*One Stop Service*) yaitu di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
  2. Membuat maklumat pelayanan;
  3. Membuat kode etik pelayanan;
  4. Membuat media informasi pelayanan (Website, Monitor persyaratan dan biaya); dan
  5. Media perizinan dan non perizinan online.
5. Tingkat Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan penilaian responden tentang tingkat kepuasan pemohon izin dan non izin pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, sebagian besar pemohon menyatakan cukup memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan diluar waktu penyelesaian izin dan non izin yang cukup memakan waktu lama. Namun dari sisi administrasi persyaratan hingga proses pencetakan izin dan non izin serta pelayanan yang diberikan tidak menjadi keluhan bagi pemohon atau responden, dan sikap petugas dalam melayani setiap permohonan selalu dianggap ramah dan sopan sehingga menjadikan pemohon merasa sangat dihargai serta pemohon merasa nyaman untuk mengurus segala sesuatu persyaratan yang berkaitan dengan izin dan non izin yang dimohonkan. Selanjutnya juga tidak tersedianya ruang pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan yang merasa tidak puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh petugas loket.

### C. Pembahasan.

Tolak ukur dari penilaian kualitas pelayanan adalah faktor umur sangat mempengaruhi kemudian tempat atau suasana dalam melakukan penilaian oleh responden karena tempat atau suasana yang terbuka apalagi yang langsung berhadapan dengan pihak pemberi layanan secara mental responden yang memberi penilaian agak takut atau was – was apabila dia menilai buruk, maka berpikir akan dipersulit pada saat responden ingin mengurus izin yang lainnya, kalau dari faktor umur seseorang cenderung menerapkan pengalamannya semakin tua umur seseorang semakin banyak pengalamannya sehingga pengalaman terdahulu dijadikan sebagai pemecahan permasalahan yang dihadapi untuk dijadikan saran serta masukan pada pihak pemberi layanan.

Responden atau pemohon menilai kualitas pelayanan yang diberikan, banyak mengeluhkan lambatnya proses penerbitan izin dan non izin yang tidak sesuai dengan SOP waktu atau akurasi yang ditetapkan kemudian mahalnya biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran retribusi izin yaitu



IMB untuk usaha, ketersediaan sumber daya manusia yang melayani serta ruang mengantri yang tidak memadai terlebih lagi nomor antri terkadang tidak dijalankan oleh pemberi layanan. Dapat dilihat dari tabel diatas diuraikan, sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan izin dan non izin

Dilihat dari tabel B.1.e, bahwa perbandingan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian kepuasan pengguna layanan atau yang mengurus izin dan non izin pada Dinas penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan jumlah nilai dan persentase tertinggi, adalah : (1) Merasa senang dan puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan yaitu sebanyak 25 orang yang merasa puas dengan persentase 89,2%, sedangkan sebanyak 3 orang merasa tidak puas atas fasilitas sarana dan prasarana yang ada dengan persentase 10,8%, (2) merasa mudah dan puas dengan persyaratan yang diberikan dalam kepengurusan izin dan non izin yaitu sebanyak 24 orang merasa puas dengan persentase sebesar 85,8%, sedangkan yang merasa sangat puas sebanyak 4 dengan persentase sebesar 14,2%, (3) merasa senang atas biaya atau retribusi yang diberikan yaitu sebanyak 21 orang merasa tidak puas atas biaya retribusi yang dikeluarkan dengan persentase sebesar 75%, sedangkan yang merasa sangat tidak puas sebanyak 4 orang dengan persentase 14,2% dan merasa puas sebanyak 3 orang dengan persentase 10,8%, (4) merasa puaskah dengan sikap yang diberikan penerima permohonan (Front Office) yaitu sebanyak 20 orang merasa puas atas sikap penerima berkas permohonan (front office) dengan persentase 71,4%, sedangkan yang merasa sangat puas sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 28,6%, dan (5) merasa puas atas waktu penyelesaian izin dan non izin yang diberikan, yaitu sebanyak 14 orang merasa tidak puas dengan persentase 50%, sedangkan merasa puas sebanyak 10 orang dengan persentase 35,8% dan yang merasa sangat tidak puas sebanyak 4 orang dengan persentase 14,2%.

Dengan demikian dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan izin dan non izin karena memperoleh nilai tertinggi dengan 25 orang yang merasa puas, sedangkan nilai kepuasan masyarakat atas waktu penyelesaian dan biaya retribusi harus diperbaiki karena masing – masing memperoleh nilai yaitu sebanyak 21 orang merasa tidak puas atas biaya retribusi dan sebanyak 14 orang merasa tidak puas terhadap waktu penyelesaian izin dan non izin.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan izin dan non izin pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung :

1. Implementasi Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 tentang SOP Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung berdasarkan konsep Parasuraman & Berry :
  - **Tangible (berwujud)** yaitu kualitas pelayanan diukur dari sarana dan prasarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dimana setiap indikator dimaksud sebagian ada yang tidak tersedia seperti ruang khusus pengaduan, tempat informasi yang menjadi satu dengan proses pelayanan berkas administrasi serta kurangnya penggunaan alat bantu pelayanan seperti nomor antrian.
  - **Realibility (kehandalan)** yaitu kemampuan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dimana setiap indikatornya terpenuhi yaitu petugas atau aparatur dapat melakukan pelayanan yang baik, memiliki standar pelayanan yang jelas serta kecermatan petugas dalam melayani.
  - **Responsiviness (ketanggapan)** yaitu kesanggupan untuk membantu dan meyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen dimana indikatornya mersepon cepat



- dari segi penerimaan berkas, tepat dan cermat dalam pelayanan serta merespon keluhan penerima layanan.
- Assurance (jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dengan SOP pelayanan yang memuat adanya jaminan standar waktu, kepastian biaya dimana jaminan tersebut tidak dapat diimplementasikan secara baik yang dapat menimbulkan persepsi masyarakat bahwa jaminan pelayanan dalam SOP merupakan bukan jaminan legalitas pelayanan yang diberikan.
  - Emphaty (empati) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen dimana indikatornya mendahulukan kepentingan umum, petugas ramah dalam melayani penerima layanan. Sebagian tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang termuat dalam Surat Keputusan Bupati Nomor 137/300/K-XI/2017 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terutama dari segi akurasi waktu dan kesesuaian antara persyaratan dengan jenis izin dan non izin yang dilayani. Kemudian ruang pelayanan yang tidak memadai, tidak tersedianya loket atau ruang khusus pengaduan serta kurangnya SDM yang melayani baik dari segi jumlah maupun kemampuan melayani dengan baik.
2. Faktor – faktor pendukung dalam implementasi surat keputusan standar operasional prosedur yaitu sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam proses memberikan pelayanan, sedangkan faktor – faktor penghambat dalam implementasi surat keputusan standar operasional

prosedur yaitu proses waktu penyelesaian izin dan non izin dimana tidak akan tercapai apabila kepala organisasi perangkat daerah tidak definitif yang bukan merupakan kewenangan dinas untuk menandatangani izin dan non izin serta biaya retribusi yang sudah ditetapkan dalam peraturan daerah.

## B. SARAN

### 1. Internal Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Bagi bidang pelayanan terpadu satu pintu agar lebih mengupayakan serta meningkatkan pemberian layanan yang berkualitas guna memenuhi kepuasan pemohon izin dan non izin yang pastinya didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang kompeten serta memberikan jaminan pelayanan sesuai legalitas SOP yang ada terutama dari kepastian waktu penyelesaian izin dan non izin serta kepastian biaya.

### 2. Masyarakat.

Agar ketepatan dan kecepatan pelayanan ditingkatkan, mempercepat waktu penerbitan izin dan non izin dan perlu memangkas persyaratan yang begitu banyak serta perlu perbaikan sarana dan prasarana yang mempengaruhi kenyamanan lingkungan dan biaya yang terjangkau.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media

Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Tangkilisan, Hesar Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana

Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik (teori dan proses)*. Jakarta: Media Pressindo

Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*,. Jakarta: Petrus Soerjowinoto, dkk, 2006, *Buku Panduan Penulisan Karya Hukum*,.

Roth, Gabriel Joseph.1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.

Noeng Muhadjir. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit Pilar Media.

Nana Syaodih Sukmadinata. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Sanafiah Faisal. (1990). *Penelitian Kualitatif; Dasar-Dasar dan Aplikasinya*. Malang: Yayasan Asih Asah Asuh.

Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.

Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R &D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

### 2. Buku, kelompok penulis, dan institusi pemerintah sebagai penerbit.

Sri Suwitri, Ida Hayu Dwimawanti dan Hardi Warsono. (2016). *Teori Administrasi. Tanggerang Selatan: Penerbit Universitas Terbuka*, Hal. 3.3 – 3.5

Undang – undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum



Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

3. Dokumen dari internet, halaman web.

Roth., Gabriel joseph. (1926:1) The privat provision of public service in developing country, Oxford university press, Washington DC. Diambil 12 mei 2018  
[https://www.kajian.pustaka.com/2013/01/pelayanan publik](https://www.kajian.pustaka.com/2013/01/pelayanan-publik)

Unsur – unsur perijinan. Diambil 12 mei 2018  
[https://www.suduthukum.com/2017/03/aspek yuridis -dan- unsur - unsur-perizinan.](https://www.suduthukum.com/2017/03/aspek-yuridis-dan-unsur-unsur-perizinan)

Benyamin Hoesein., Vincent Lemius. (2016) Pengertian otonomi daerah. Diambil 12 mei 2018,  
[www.markijar.com/2016/06/12,](http://www.markijar.com/2016/06/12)



## **Kuisisioner Penelitian**

1. **Tangible (berwujud) : kualitas pelayanan dari semua sarana fisik perkantoran**
  - Apakah dinas memiliki ruang tunggu yang aman dan nyaman ?
2. **Realibility (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya**
  - Apakah petugas mampu dan jelas dalam memberikan pelayanan informasi izin dan non izin ?
3. **Responciviness (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.**
  - Apakah petugas cepat dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon ?
4. **Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.**
  - Apakah penerbitan izin dan non izin yang dimohonkan memenuhi standar waktu yang ditetapkan ?
5. **Emphaty (empati) : sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.**
  - Apakah petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan ?



**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PADA DINAS PENANAMAN MODAL TENAGA KERJA TRANSMIGRASI &**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB.TANA TIDUNG**

Tanggal Survey :

Jam Survey :

**PROFIL RESPONDEN**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ( misal IMB,SITU,SIUP, dll )

**Pertanyaan pada Responden**

**Jawablah dengan memberi tanda (x) pada pilihan anda, dibawah ini :**

1. Merasa mudah dan puas dengan persyaratan yang diberikan dalam pengurusan izin dan non izin ?

STP  TP  P  SP

2. Merasa senang dan puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan?

STP  TP  P  SP

3. Merasa puaskah dengan sikap yang diberikan penerima permohonan (Front Office)?

STP  TP  P  SP

4. Merasa senang dan puas atas biaya atau retribusi yang diberikan?

STP  TP  P  SP

5. Puaskah atas waktu penyelesaian izin dan non izin yang diberikan?

STP  TP  P  SP

Keterangan :

**STP = Sangat Tidak Puas**

**TP = Tidak Puas**

**P = Puas**

**SP = Sangat Puas**