

LAPORAN MAGANG

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK DI DINAS PENANAMAN MODAL KABUPATEN TEMANGGUNG



Disusun Oleh:

N a m a : Dhimas Ageng
NIM : 19211065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2022

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DALAM UPAYA MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK DI
DINAS PENANAMAN MODAL KABUPATEN TEMANGGUNG**

LAPORAN MAGANG

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomi



N a m a : Dhimas Ageng

NIM : 19211065

Program Studi Manajemen Program Diploma III

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DALAM UPAYA MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK DI
DINAS PENANAMAN MODAL KABUPATEN TEMANGGUNG**



Disusun Oleh:

Nama : Dhimas Ageng

No Mahasiswa : 19211065

Program Studi : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal : 02 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Arief Darmawan". The signature is written in a cursive style and is positioned above the printed name of the supervisor.

Arief Darmawan, SE, MM

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Temanggung, 02 Maret 2022

Penulis,


Dhimas



METERAI
10000
METERAI
TEMPEL
BD930AJX948113420

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang diberi judul “Penerapan Standar Pelayanan Publik Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Terbaik Kepada Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung” ini sesuai dengan rencana.

Terselesaikannya tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak, dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan sehingga laporan magang dengan tujuan memenuhi syarat tugas akhir dapat terselesaikan. Penulis memberikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Sugeng Rahadi, Ibu Trinarti S.pd., dan Adik Ghifary Rahadian selaku orang tua dan adik yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh untuk saya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dra, Sri Mulyati, M.si, CFP. selaku Ketua Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Khoirina Noor Aninda, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan dan pendampingan semasa penulis menempuh kuliah.

4. Bapak Arief Darmawan, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah sabar membimbing dengan baik dan memberikan dukungan agar tugas akhir segera terselesaikan dengan tepat.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Akademik Program Sudi Diploma III Manajemen Fakultas Ekonomi Uniiiversitas Islam Indonesia yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Manda Kartiko, S.STP, M.Kom selaku Kepala Dinas Penanaman Modal yang telah memberikan izin untuk penulis dapat melaksanakan kegiatan magang.
7. Ibu Kurniawati Widyaningrum, S.H, M.M. selaku Analis Kebijakan Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung yang turut membantu berbagai macam proses selama kegiatan magang berlangsung.
8. Ibu Solekhah S.AP selaku pembimbing lapangan di Dinas Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung yang telah sabar membimbing dan memberikan banyak hal untuk saya belajar dan berproses selama magang berlangsung.
9. Seluruh jajaran pegawai dan karyawan Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis selama melakukan magang.
10. Galuh Febriani yang selalu memberi semangat, motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

11. Gati Rizki yang selalu memberi motivasi, dukungan dan membantu penulis.
12. Bapak Jumar yang selalu memberi dukungan dan membantu supaya penulis dapat memfokuskan untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
13. Fatikha Maulida Izzati yang selalu mendukung dan membantu penulis.
14. Ilham, Yasin, Naufal dan seluruh kerabat di lingkungan Universitas Islam Indonesia yang turut memberikan dukungan dan membantu penulis baik secara langsung atau tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa pada penyusunan Tugas Akhir ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dalam rangka untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga apa yang dituangkan di Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak.

ABSTRAK

Standar pelayanan merupakan acuan dalam proses penyelenggaraan pelayanan dan pedoman dalam menilai kualitas sebuah pelayanan sebagai kewajiban dan ikrar penyelenggara dalam upaya memberikan pelayanan yang bertaraf, cepat, mudah, terjangkau, dan disiplin. Dinas Penanaman Modal merupakan instansi pemerintahan yang berfungsi merumuskan kebijakan pada bidang perizinan, perencanaan dan pengembangan investasi, promosi investasi (penanaman modal), pengawasan dan pengendalian investasi, pengaduan, peningkatan pelayanan, pengolahan data dan informasi. Sehubungan dengan terbitnya Surat Keputusan Bupati Temanggung tentang Standar Pelayanan Publik terhadap Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung, maka Dinas Penanaman Modal sebagai salah satu instansi pemerintahan dituntut meningkatkan kualitas pelayanan dengan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pemikiran tersebut penulis mengambil judul “Penerapan Standar Pelayanan Publik Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Terbaik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung”.

Kata Kunci: Standar pelayanan, pedoman, karyawan.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTO.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang	3
1.4 Metode Pelaksanaan Magang	3
1.4.1 Bidang Magang.....	3
1.4.2 Lokasi Magang	4
1.4.3 Jenis dan Sumber Data	4
1.4.4 Metode Pengumpulan Data	5
1.4.5 Metode Analisis Data	5
1.5 Jadwal Magang.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Manajemen Operasional.....	7
2.2 Pelayanan	8
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	8
2.2.2 Karakteristik Pelayanan	10
2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.4 Pelayanan Publik	13
2.4.1 Pengertian Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.4.3 Ciri – Ciri Pelayanan Publik... Error! Bookmark not defined.	
2.4.4 Unsur – Unsur Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.5 Prinsip – Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik	17
2.5 Standar Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Manfaat Standar Pelayanan	20
BAB III.....	22
3.1 Data Umum	22
3.1.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal	22
3.1.2 Visi, Misi dan Moto Dinas Penanaman Modal.....	26
3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	26
3.1.4 Struktur Organisasi	27
3.2 Data Khusus	28
3.2.1 Dasar Penerapan Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung.....	28

3.2.2	Dasar Penyusunan Standar Pelayanan	29
3.2.3	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Standar Pelayanan Publik	33
3.2.4	Data Hasil Penyusunan Survei	35
3.2.5	Keunggulan Penerapan Standar Pelayanan Publik	41
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		43
4.1	Kesimpulan.....	43
4.2	Saran.....	44
LAMPIRAN		47



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang.....	6
Tabel 3.1 Nilai Per Unusu Pelayanan	40
Tabel 3.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Magang	4
Gambar 3.1 Kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal	27
Gambar 3.3 Grafik Berdasarkan Umur	36
Gambar 3.4 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 3.5 Grafik Berdasarkan Pendidikan	38
Gambar 3.6 Grafik Berdasarkan Pekerjaan	39



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Peran instansi pemerintahan di era globalisasi sekarang mengalami perubahan. Adanya perubahan tersebut menjadi tantangan, mengikuti meningkatnya kebutuhan yang efisien dan responsif terhadap pelayanan masyarakat. Dalam urusan administratif, pemerintah bertanggung jawab kepada publik yang dilaksanakan oleh abdi negara. Di instansi pemerintahan, pelayanan terhadap masyarakat mempunyai peranan penting dalam upaya meningkatkan daya saing dan pembangunan nasional. Undang – Undang (2009) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan di Bab II Pasal 3b menjelaskan bahwa tujuan peraturan tersebut yaitu “terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik”.

Standar pelayanan merupakan acuan dalam proses penyelenggaraan pelayanan dan pedoman dalam menilai kualitas sebuah pelayanan sebagai kewajiban dan ikrar penyelenggara dalam upaya memberikan pelayanan yang bertaraf, cepat, mudah, terjangkau, dan disiplin. disahkannya Undang-Undang (2009) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberi rujukan kepada seluruh instansi pemerintah, perusahaan swasta atau perseorangan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Komponen standar pelayanan publik diciptakan agar

memberikan penjelasan kepada masyarakat secara luas agar memudahkannya mencapai pelayanan yang berdasar sehingga menciptakan kesejahteraan masyarakat. Disisi lain diterapkannya standar pelayanan dapat mencegah tindakan maladministrasi yang berakibat terjadinya korupsi contohnya; pungutan liar dan penyimpangan peraturan.

Dinas Penanaman Modal merupakan instansi pemerintahan yang berfungsi merumuskan kebijakan pada bidang perizinan, perencanaan dan pengembangan investasi, promosi investasi (penanaman modal), pengawasan dan pengendalian investasi, pengaduan, peningkatan pelayanan, pengolahan data dan informasi. Sehubungan dengan terbitnya Surat Keputusan Bupati Temanggung tentang Standar Pelayanan Publik terhadap Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung, maka Dinas Penanaman Modal sebagai salah satu instansi pemerintahan dituntut meningkatkan kualitas pelayanan dengan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pemikiran tersebut penulis mengambil judul **“Penerapan Standar Pelayanan Publik Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Terbaik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung”**.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan pemikiran magang yang telah dijelaskan penulis, maka tujuan magang yang penulis ingin capai sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penerapan standar pelayanan publik dalam upaya memberikan pelayanan terbaik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung
2. Mendeskripsikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung

1.3 Target Magang

Berdasarkan tujuan magang yang sudah dijelaskan, maka target magang yang penulis ingin dicapai sebagai berikut:

1. Mampu menjelaskan penerapan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung
2. Mampu menjelaskan keunggulan penerapan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung.

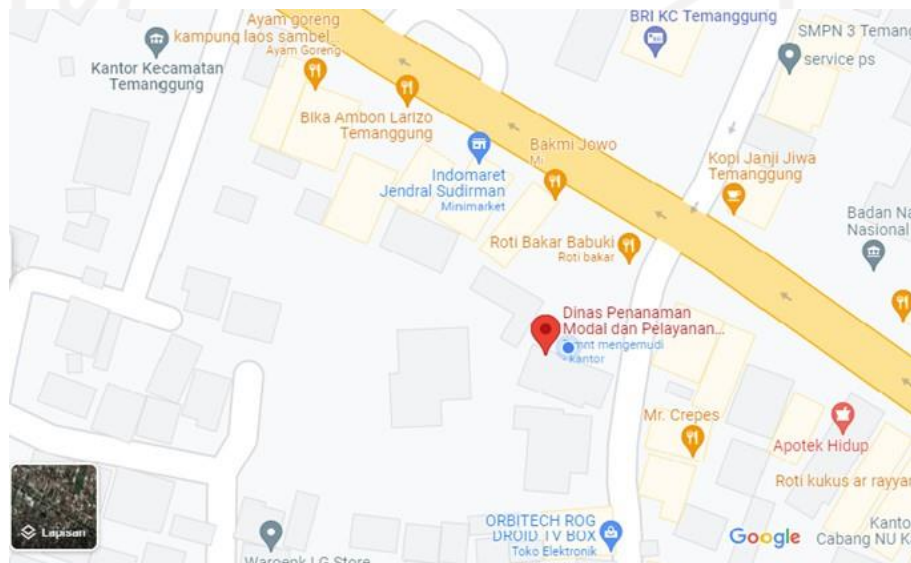
1.4 Metode Pelaksanaan Magang

1.4.1 Bidang Magang

Magang yang dilaksanakan ialah pada bidang operasional.

1.4.2 Lokasi Magang

Lokasi magang akan dilakukan di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung yang berada di Jl. Jenderal Sudirman No.41-42, Dongkelan Selatan, Jampiroso, Kec. Temanggung, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah 56216. Telepon (0293) 49128. Peta lokasi magang dapat dilihat di Gambar 1.1



Gambar 1.1 Lokasi Magang

1.4.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data pada penulisan laporan tersebut menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber data primer meliputi sumber data yang diperoleh melalui hasil observasi di lapangan, pada saat penulis melakukan program magang di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Sumber data sekunder meliputi sumber data yang didapatkan melalui buku, jurnal, dokumen yang berhubungan dengan standar pelayanan.

1.4.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, dan studi kepustakaan.

1. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penulisan ini meliputi pengamatan secara langsung dan terlibat dalam proses penerapan standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung.

2. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yang digunakan dalam penulisan ini dengan mengumpulkan informasi dan data melalui bantuan dokumen dan buku.

1.4.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Deskriptif secara umum yaitu proses memberikan kesimpulan pada masalah melalui subjek penelitian yang sudah digambarkan dan dipelajari, meliputi perseorangan, institusi, masyarakat yang ditinjau dari fakta. Analisis data deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, memberi gambaran teratur, nyata dan tepat berkaitan dengan fakta, ciri – ciri dan berhubungan dengan fenomena yang di analisis. Analisis data deskriptif merupakan ilmu tentang suatu permasalahan, gejala yang sudah atau akan terjadi secara nyata.

Pokok dari analisis data ini untuk mengungkapkan makna dari sebuah data, sehingga pendekatan yang digunakan adalah kualitatif (Sari, 2022).

1.5 Jadwal Magang

Berikut adalah jadwal magang penulis yang akan dilaksanakan selama 3 bulan, dimulai tanggal 21 Februari 2022 sampai 20 Mei 2022. Jadwal pelaksanaan magang dapat dilihat di Tabel 1.1

No	Keterangan	Waktu Pelaksanaan														
		Februari			Maret			April			Mei			Juni		
1	Survey Tempat Magang															
2	Pelaksanaan Kegiatan Magang															
3	Bimbingan dan Penulisan Laporan Magang															
4	Ujian Tugas Akhir dan Uji Kompetensi															

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Operasional

Aktivitas operasi merupakan aktivitas yang tidak asing lagi, karena telah diketahui manusia sejak beribu tahun lalu. Atas berkembangnya ilmu pengetahuan maka prinsip beserta metode baru ditemukan dan menghasilkan sebuah ilmu baru yang lengkap beserta berbagai unsurnya. Adanya era revolusi industri di abad 18 membuat pergeseran baru dari pekerjaan tangan ke sistematis pabrik yang mulai dikembangkan menyebabkan manajemen operasi menjadi lebih dapat dirasakan perkembangannya. Mulai ditemukannya teknologi canggih dan sarana prasarana produksi baru menjadi pelengkap namun lebih berbelit-belit. Beberapa tahun lamanya operasi produksi atau proses pelayanan, dalam manajemen operasional mulai berkembang cepat diikuti dengan kepentingan pasar yang berubah-ubah. Penelitian ilmiah menemukan jika pada tahun 1980-an adalah sebuah waktu dimana manajemen operasi dapat diterima menjadi salah satu bidang praktis yang berperan penting dalam berjalannya organisasi atau perusahaan (Luthfi Parinduri, 2020).

Manajemen merupakan sebuah proses untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan dan mengawasi aktivitas dalam organisasi untuk tercapainya tujuan tertentu melalui sumber daya yang dimiliki. Operasi adalah transformasi kegiatan dari input menjadi output. Menurut para ahli lain, operasi merupakan kegiatan merubah, mengembangkan dan menciptakan suatu barang atau jasa menjadi lebih bermanfaat. Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional adalah proses

transformasi mengatur atau mengelola sebuah kegiatan supaya optimal dengan sumber daya yang dimiliki, agar output yang tersedia menjadi lebih bermanfaat dari sebelumnya (Danang Sunyoto, 2011).

Aktivitas manajemen operasional dipertanggung jawabkan kepada manajer operasional atas produk atau jasa yang dihasilkan, pengambilan atau mempertimbangkan pengambilan keputusan. Manajemen operasional juga biasa dikenal dengan pelaksanaan aktivitas produksi yang memerlukan manajerial yang berfungsi sebagai pengambil keputusan untuk mengatur dan mengkoordinasi sumber daya yang ada dalam aktivitas produksinya (Luthfi Parinduri, 2020).

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Sinambela (2008;5), Pelayanan berlangsung rutin dan berkaitan dengan kehidupan masyarakat. Pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau tahapan yang terjadi dalam interaksi langsung antar orang lain atau antar mesin yang menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan pada maknanya adalah serangkaian kegiatan atau bisa disebut proses (Ii & Pelayanan, 2009).

Menurut Kotler (1994:464), Pelayanan adalah sebuah kinerja pertunjukan, tidak tampak dan cepat habis, lebih bisa dirasakan daripada dimiliki keberadaannya dan konsumen lebih bisa andil aktif dalam proses menikmati jasanya (Ii & Pelayanan, 2009).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah sebuah ambisi dalam membantu pengurusan atau persiapan yang dibutuhkan orang lain (Li & Pelayanan, 2009).

Menurut moenir (2010) pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu atau hasil pelayanan. Dengan adanya standar yang baik, maka akan mempermudah manajer dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi aktivitas pelayanan, agar menemukan tujuan yang diharapkan pada pihak yang memperoleh pelayanan.

Fitzsimmons dalam Inu Kencana (2003) menjelaskan bahwa “customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired” (kepuasan seseorang dalam pelayanan dapat diartikan dengan membandingkan persepsi yang diterima oleh penerima pelayanan dengan yang diinginkan oleh penerima pelayanan). Terpenuhinya kepuasan masyarakat pada pelayanan pemerintah apabila pemerintah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan. Unsur pokok pelayanan terdiri dari:

- a. Biaya yang dikeluarkan lebih rendah
- b. Waktu lebih efisien
- c. Mutu pelayanan lebih baik

Delly (2012:58) menjelaskan apabila masyarakat menuntut kualitas pelayanan yang diberikan. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan melalui aparaturnya, meskipun tidak mencari keuntungan namun kualitas pelayanan harus menjadi yang utama sesuai dengan ketentuan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

Aparatur atau pegawai pemerintahan harus sadar akan posisi dan peran sebagai penyelenggara pelayanan. Apabila masyarakat mempunyai kesan tidak seperti posisi dan peran penyelenggara pelayanan, maka pelayanan yang diberikan tidak sepenuh hati, namun hanya memenuhi kewajiban sebagai aparatur negara (Kamarrudin Sellang, n.d.).

2.3 Karakteristik Pelayanan

Karakteristik pelayanan berbeda dengan aspek lainnya. Fitzsimmons (2006) menjelaskan empat karakteristik pelayanan (Cookson & Stirk, 2019) :

1. Partisipasi konsumen dalam prosesnya, konsumen membutuhkan beberapa perhatian saat kehadirannya, namun dalam perusahaan manufaktur tradisional kehadiran konsumen tidak membutuhkan fasilitas pelayanan.
2. *Simultaneity* merupakan kejadian yang terjadi dalam waktu yang sama, karena pelayanan digunakan bersama-sama sehingga tidak dapat disimpan. Pelayanan tidak bisa disimpan karena dapat menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan agar dapat mengantisipasi kelebihan permintaan.
3. *Service perishability* menjelaskan bahwa pelayanan digunakan secara langsung dan habis setelah digunakan. Komoditas yang cepat habis adalah pelayanan, contohnya kursi pesawat yang habis atau tidak muat ketika sudah penuh.

4. *Intangibility* (tidak berwujud). Pelayanan berupa produk yang berasal dari ide dan konsep, sehingga inovasi pelayanan tidak diresmikan. Ide dan konsep pelayanan harus diperbarui untuk memberikan daya saing.

Karakteristik pelayanan dapat ditinjau dari perbedaan atas barang-barangnya

Menurut Lovelock dan Wirtz (2007: 17) diantaranya:

1. Biasanya pelayanan tidak dapat disimpan, maka konsumen biasanya akan memilih pilihan lain atau menunggu.
2. Pelayanan adalah bagian yang tidak bisa dilihat atau didominasi sebuah nilai yang dihasilkan. Akibatnya konsumen tidak dapat merasakan, tersenyum, atau menyentuh bagian dari pelayanan dan bahkan tidak bisa melihat atau mendengar. Disisi lain pelayanan akan kesulitan untuk dievaluasi dan dibedakan dengan pesaing.
3. Pelayanan pada umumnya sulit untuk digambarkan dan dipahami, maka berdampak pada risiko dan ketidakpastian yang lebih besar terhadap konsumen.
4. Seseorang bisa menjadi salah satu bagian dari pelayanan. Karena interaksi konsumen bisa melalui sarana prasarana atau sistem yang dimiliki oleh pemberi pelayanan.
5. Akibat dari berubah-ubahnya input dan output operasional maka menyebabkan sulitnya mempertahankan konsistensi, profesionalisme dan kualitas pelayanan atau menjaga tariff agar tetap rendah dengan

produktivitas yang lebih tinggi, disisi lain juga akan kesulitan melindungi konsumen apabila terjadi kegagalan pelayanan.

6. Salah satu faktor yang paling penting dalam pelayanan adalah waktu, dimana waktu menjadi sumber daya langka yang harus digunakan secara bijak. Konsumen cenderung tidak suka menunggu dan menginginkan pelayanan yang cepat, tepat dan nyaman.
7. Berdasarkan tempat distribusi dengan saluran non fisiknya, maka pelayanan dapat disampaikan lewat saluran elektronik, seperti internet atau telekomunikasi suara, akan tetapi diperlukannya keerlibatan aktivitas fisik.

2.4 Kualitas Pelayanan

Perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa harus mempertahankan kualitas jasa yang ditawarkan agar lebih tinggi dari pesaingnya dan lebih baik dari keinginan pelanggan. Pemahaman atas harapan dan kebutuhan dari pelanggannya atas produk atau jasa yang ditawarkan harus diperhatikan oleh perusahaan atau organisasi. Menurut Lovelock-Wright menyebutkan jika kualitas pelayanan merupakan harapan dari produk atau jasa atas tingkat keunggulan yang digunakan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Diterimanya sebuah jasa oleh pelanggan apabila sesuai dengan harapannya (Riyani et al., 2021).

Menurut Tjiptono menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha memenuhi kebutuhan pelanggan, baik dari produk atau jasa juga ketepatan

penyampaian dalam rangka menyesuaikan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bisa disimpulkan sebagai usaha memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai tingkat kualitas dari produk atau jasa yang seimbang dengan harapan pelanggan sesuai dengan harapannya (Riyani et al., 2021).

Menurut Kotler Kualitas Pelayanan merupakan penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap layanan yang diterima dengan dilakukan oleh penjual yang berharap sesuai apa yang diinginkan (Muhtarom et al., 2022). Indikator pelayanan meliputi:

1. Bukti fisik
2. Reabilitas
3. Daya tanggap
4. Jaminan dan empati.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Tingkat rasa dari harapan yang dirasakan orang usai memberikan perbandingan terhadap kerja atau hasil kerja disebut kepuasan. Menurut Hutasoit (2011), kepuasan pelanggan merupakan kesesuaian antara kualitas pelayanan yang disediakan dengan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki oleh konsumen dengan faktor antara lain:

- a. Nyata secara langsung
- b. Kepedulian langsung dari petugas kepada pelanggan
- c. *Responsive*
- d. Profesional dan bertanggung jawab

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh hasil kerja yang sesuai dengan harapannya. Menurut Sangadji (2013) menjelaskan kepuasan pelanggan yaitu rasa bahagia atau rasa kecewa seseorang terhadap hasil kerja produk dan jasa secara nyata dan tepat berdasarkan harapannya. Kotler dalam Windarti (2011) memaparkan kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur persepsi dari sebuah produk atau jasa berdasarkan harapan konsumen (Riyani et al., 2021)

2.6 Pelayanan Publik

2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik merupakan sebuah bentuk yang berkaitan dengan barang atau jasa dalam proses pelaksanaan dan tanggung jawabnya diberikan kepada instansi pemerintah di pusat atau daerah untuk memenuhi kebutuhan publik (masyarakat) atau melaksanakan ketentuan yang diatur di undang-undang. berdasarkan undang-undang tentang pelayanan publik, sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan dalam pelayanan bagi setiap warga negara yang sesuai peraturan perundang-undangan dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administrasi merupakan pengertian dari pelayanan publik (Erika Revida, 2021).

Pelayanan publik merupakan tentang keringanan yang diperoleh masyarakat terkait produk atau jasa. Pemerintah dalam aksinya mempunyai kewajiban untuk melayani dalam arti memberi pelayanan publik ke seluruh warga atau penduduk

sebuah negara dalam rangka terpenuhinya kewenangan dan kepentingan dasar. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, ada tiga definisi dalam pelayanan, yaitu;

1. Terkait bagaimana bentuk pelayanan;
2. Upaya memberi pelayanan kepada orang lain dengan mendapatkan uang;
3. Keringanan terkait menjual atau membeli produk dan jasa;

Pada umumnya pelayanan merupakan sebuah cara memberi pelayanan, menolong, mengambil sikap, mengusahakan, menangani kepentingan kebutuhan orang atau kelompok (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020).

Sementara Lovelock (1991) menjelaskan bahwa service merupakan barang yang tak berwujud, berproses sebentar dan terasa atau terjadi. Sederhananya service adalah barang tidak berwujud bentuknya, maka tidak bisa dimiliki, dan berproses cepat sehingga tidak tahan lama, namun bisa dirasakan. Dalam *etimologis*, pelayanan berdasar pada kalimat layanan yang mempunyai arti membantu, mempersiapkan atau memproses yang dibutuhkan. Berdasarkan penjelasan diatas, pelayanan bisa berarti sebagai pelaksanaan yang diperoleh untuk menolong, mempersiapkan dan memproses produk dan jasa dari seseorang ke orang lain (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020).

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1, pelayanan publik merupakan aktivitas atau tahap aktivitas dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga atau penduduk negara atas produk, jasa dan pelayanan birokrasi lainnya yang diselenggarakan oleh petugas atau pelaksana pelayanan publik. Pelayanan umum memiliki prinsip untuk ditingkatkan

kualitasnya secara berkelanjutan yang sesuai kebutuhan dan harapan publik atau masyarakat (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020).

2.6.2 Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan undang-undang, pelayanan publik diselenggarakan oleh setiap institusi yang diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan dan bentuk lembaga hukum lain dalam upaya untuk pelayanan publik, susunan kerja penyelenggara pelayanan publik dimulai dari pimpinan dengan membawahi sebuah satuan kerja. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh institusi negara, perusahaan atau lembaga swasta lain dalam pelaksana pelayanannya dilakukan pejabat pemerintah, pegawai negeri atau swasta, petugas atau setiap individu yang bekerja sebagai penyelenggara pelayanan dalam sebuah organisasi penyelenggara untuk pelayanan publik (Erika Revida, 2021).

2.6.3 Asas – asas dalam Pelayanan Publik

Ditinjau dari Keputusan KEMEN PAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Jamal & Si, 2015) asas- asas tersebut antara lain:

1. Transparans atau terbuka dan mudah diakses dan dimengerti semua kalangan dengan menyediakan kebutuhan secara memadai.
2. Bertanggung jawab terhadap setiap ketentuan peraturan dalam undang-undang atau disebut akuntabilitas.

3. Mampu menyesuaikan setiap kondisi (kondisional) dan memberi atau menerima pelayanan dengan prinsip efektifitas dan efisien.
4. Berpartisipasi dalam mendorong masyarakat untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan public yang mengutamakan aspirasi masyarakat.
5. Kesetaraan hak dan tidak diskriminasi terhadap perbedaan status ekonomi, agama, gender, suku, ras dan golongan.
6. Kesetimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik.

2.6.4 Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan KEMEN PAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomer 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum yang mengatur prinsip pelayanan secara umum (Jamal & Si, 2015) Penyelaksana Pelayanan Publik, prinsip pelayanan umum yaitu:

1. Sederhana, dalam prosedur yang tidak bertele-tele agar mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Diselenggarakan dengan jelas dalam syarat-syarat teknis dan administrasi pelayanan publik, memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan atau keluhan dalam proses terlaksananya pelayanan publik oleh divisi kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Memberikan kepastian waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik.
4. Akurat dengan benar, tepat dan sah atas produk pelayanan publik yang diterima.
5. Memberikan rasa aman dan kepastian hukum terhadap proses dan produk pelayanan publik.
6. Pimpinan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan atau menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang terdapat dalam pelayanan publik.
7. Sarana dan prasarana kerja lengkap meliputi peralatan dan sarana teknologi, komunikasi dan informatika yang tersedia.
8. Akses ke tempat dan lokasi terjangkau oleh masyarakat dalam sarana prasarana, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
9. Keihklasan dalam memberikan pelayanan dengan harus menjunjung tinggi kedisiplinan, keramahan dan kesopanan sebagai pemberi pelayanan.
10. Memberikan kenyamanan melalui ketertiban dan keteraturan lingkungan pelayanan, disediakannya ruang tunggu yang menciptakan rasa nyaman, kerapihan, kebersihan, keindahan, lingkungan yang sehat, juga dilengkapi berbagai fasilitas pendukung contohnya; tempat parkir, toilet/wc, tempat ibadah dan lainnya.

2.6.5 Ciri – Ciri dalam Pelayanan Publik

Sebuah pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2006:34) mempunyai ciri – ciri antara lain:

- a. Tersedia petugas yang baik
- b. Tersedia sarana prasana yang baik
- c. Akuntabel kepada setiap pemohon dari awal pelayanan hingga akhir pelayanan
- d. Memberi pelayanan secara tepat dan cepat
- e. Bisa berkomunikasi dengan baik
- f. Menjamin rahasia pelanggan
- g. Mempunyai keilmuan dan kecakapan yang baik
- h. Mengupayakan paham atas keinginan pelanggan
- i. Bisa dipercaya

2.6.6 Unsur – Unsur dalam Pelayanan Publik

Menurut Barata (Ii & Pelayanan, 2009), sebuah pelayanan publik dalam prosesnya memiliki 4 unsur, yaitu:

- a. Penyelenggara pelayanan, merupakan bidang yang menyelenggarakan sebuah pelayanan kepada pelangganya, bisa berbentuk produk ataupun jasa.
- b. Pemeroleh pelayanan, merupakan kelompok atau perorangan sebagai pelanggan yang memperoleh berbagai pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

- c. Jenis Pelayanan, merupakan pelayanan yang diserahkan ke mereka yang butuh akan pelayanan.
- d. Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang menjadi pedoman penyelenggara pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan, maka tingkat kepuasan dari konsumen penerima pelayanan menjadi sangat penting karena berkaitan dengan kualitas produk atau jasa yang diberikan.

2.7 Standar Pelayanan

Pada Permenpan No. 15 tahun 2014, Standar Pelayanan merupakan acuan yang digunakan untuk pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan untuk kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, murah dan terukur. UU No. 25 tahun 2009 menjelaskan Standar Pelayanan adalah alat ukur yang digunakan untuk pedoman pelaksanaan pelayanan dan menjadi pedoman penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban serta janji yang diberikan untuk masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, murah, dan terukur. Dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan merupakan suatu teknis terkait alat ukur pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020), atau dapat dijelaskan standar pelayanan adalah cara pengelola pelayanan dalam menyajikan pelayanan dengan kualitas yang telah ditentukan serta dikelompokkan berdasarkan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Prosedur mengidentifikasi jenis pelayanan, mengidentifikasi pemohon,

mengidentifikasi keinginan pemohon, merumuskan visi dan misi pelayanan, menganalisis prosedur, sarana prasarana, waktu dan biaya pelayanan menjadi prosedur yang dilakukan pada penetapan standar pelayanan yang dilakukan. Prosedur ini akan memberikan keterangan mengenai kemampuan birokrasi untuk menyelenggarakan prosedur manajemen untuk menghasilkan sebuah pelayanan yang berstandar sesuai ketentuan. keterangan lainnya adalah menerangkan bagaimana nilai dan kompetensi yang dimiliki dapat mendistribusikan tugas pelayanannya (Erika Revida, 2021).

Manfaat dari standar pelayanan antara lain diantaranya:

1. Menjadi asuransi bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan atas kualitas yang diterima sehingga pelayanan fokus diberikan kepada pemohon atau masyarakat.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.
3. Meningkatkan mutu pelayanan.

BAB III

ANALISIS DAN DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal

Sejarah berdirinya kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung dimulai dengan berdirinya:

1. Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Temanggung (UPPT) yang berdiri dari tahun 2006 sampai 2009.

Sehubungan untuk mendorong peningkatan ekonomi kabupaten Temanggung maka diperlukan perbaikan dan menyederhanakan sistem birokrasi dalam unit pelayanan perizinan, oleh sebabnya Unit Pelayanan Perizinan Terpadu ditetapkan melalui adanya Peraturan Bupati Temanggung No. 188.3/34 Tahun 2006 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Temanggung.

2. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Temanggung (KPPT) yang telah berdiri dari tahun 2009 hingga 2011.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan prima, maka di tahun 2009 melalui Perda Kabupaten Temanggung No. 20 Tahun 2008 menetapkan untuk membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dan No. 14 Tahun 2009 tentang diselenggarakannya pelayanan terpadu satu pintu. Tujuan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu untuk memudahkan proses perizinan atau

non perizinan dan untuk memberitahukan beberapa kegiatan secara langsung melalui intansi.

3. KP3M Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) yang berdiri dari tahun 2011 sampai 2016.

Ditinjau dari adanya Peraturan yang diubah dalam Perda Kabupaten Temanggung No. 2 Tahun 2011 terkait diubahnya Perda Kabupaten Temanggung No. 16 Tahun 2008, maka Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal untuk mendukung Bupati bertugas terutama terkait investasi dan mengelola perizinan atau non perizinan.

4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Temanggung (DPMPTSP) yang didirikan dari tahun 2017 sampai 2020.

Sehubungan dengan adanya Peraturan Bupati Temanggung No. 97 Tahun 2017 pada tanggal 28 September Tahun 2017 mencabut Peraturan Bupati Temanggung Nomor 1 Tahun 2017 yang berisi kewenangan menyelenggarakan dan menandatangani perizinan atau non perizinan pada KP3M.

5. Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung (DPM) yang berdiri sejak tahun 2021 hingga sekarang.

Pemerintah Daerah akan diselenggarakan dengan efisien dan efektif apabila dilaksanakan reformasi birokrasi dan meningkatkan kinerja dari

penyelenggarannya, tujuannya adalah peningkatan kualitas dalam pelayanan dalam upaya terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kabupaten Temanggung

Perda Kabupaten Temanggung No. 10 Tahun 2016 mengalami perubahan akibat ketidaksesuaian dengan perundang-undangan yang berlaku, maka Pemerintah Kabupaten Temanggung menetapkan Perda No. 24 Tahun 2020. Perubahan kembali terjadi pada tanggal 17 Januari 2021 terkait diubahnya nomenklatur dari DPMPTSP menjadi DPM (Dinas Penanaman Modal) berdasarkan Perda No. Tahun 2020 yang kemudian Perbup Temanggung No 56 Tahun 2020 terkait Kedudukan, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah menjadi landasan yang mengatur.

Peningkatan Pelayanan kepada masyarakat harus mengalami peningkatan, oleh sebab itu Perbup Temanggung No. 42 Tahun 2021 diterbitkan yang mengatur kewenangan Kepala Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung dan diberikannya kewenangan kepada DPM untuk menyelenggarakan perizinan atau non perizinan, kewenangan tersebut diantaranya:

- a. Memproduksi pelayanan perizinan atau non perizinan sesuai perundang-undangan;
- b. Permohonan yang diajukan pemohon harus diterima dan diproses berdasarkan standar pelayanan;
- c. Memberi penolakan karena ketidaksesuaian terhadap permohonan yang diajukan;
- d. Memberi tanda tangan terhadap dokumen perizinan atau non perizinan;

- e. Dokumen yang telah terbit maka berhak dicabut yang berdasarkan perundang-undangan terkait perizinan dan non perizinan;
- f. Tata laksana penarifan yang berdasarkan perundang-undangan; dan
- g. Ditetapkannya dan diterapkannya standar pelayanan serta maklumat pelayanan.



Sumber: Google Maps

Gambar 3.1 Kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung

3.1.2 Visi, Misi dan Moto Dinas Penanaman Modal

1. Visi

Mewujudkan pelayanan perizinan yang bersih dan transparans dalam upaya meningkatkan investasi.

2. Misi

- Peningkatan pelayanan masyarakat yang bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)
- Peningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang berstandar dan berprosedur pelayanan yang transparans dan berkepastian hukum
- Mendorong masuknya investor

3. Moto Dinas Penanaman Modal (DPM) adalah hadir untuk melayani dengan PRIMA (Profesional, Ramah, Integritas, Mudah dan Akuntabel)

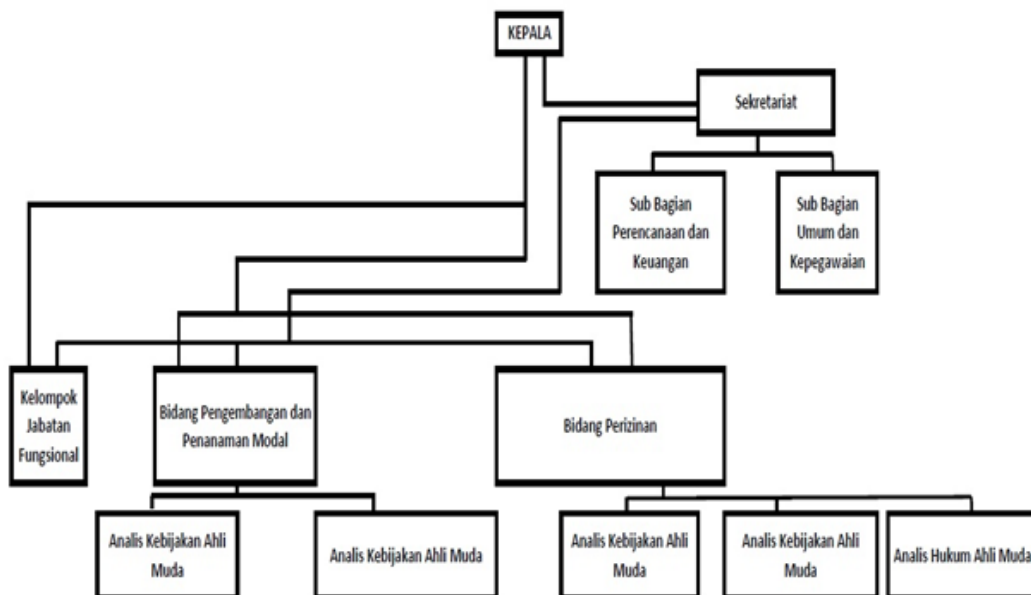
3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Menurut Peraturan Bupati Temanggung No. 18 tahun 2017 Tugas Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pengkajian potensi dan pengembangan kinerja, pengembangan dan promosi investasi, perizinan, pengawasan, pengendalian dan pengaduan. Fungsi dari Dinas Penanaman Modal yaitu:

- a. Mengkoordinasi dalam pelaksana kewajiban, membina dan mendukung administrasi pada semua unit di lingkungan Dinas;
- b. Mengelola asset negara yang dipertanggung jawabkan kepada Dinas;

- c. Mengawasi dalam penyelenggaraan kewajiban di lingkungan Dinas;
- d. Melaksanakan pelatihan atas menyebarkan informasi dalam setiap unit di Dinas;
- e. Memantau dan mengevaluasi setiap unit di Dinas;
- f. Mendukung dengan *substantive* atas semua unit dalam Dinas;
- g. Memberi arahan, membina dan mengkoordinasi terlaksananya bidang sekretariat; dan
- h. Melaksanakan fungsi lembaga dinas seiring yang ditetapkan pimpinan sesuai dengan fungsi dan tugas lainnya.

3.1.4 Struktur Organisasi



Sumber: Peraturan Bupati Temanggung Nomor 110 Tahun 2021

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal

3.2 Data Khusus

3.2.1 Dasar Penerapan Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung

Dinas Penanaman Modal berupaya untuk membuka peluang investasi yang memberikan dampak positif dalam ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Maka Pemerintah Kabupaten Temanggung meninjau agar kualitas pelayanan harus ditingkatkan supaya dapat mendorong pelaku usaha untuk berinvestasi di Kabupaten Temanggung. Atas diterbitkannya Surat Keputusan Bupati Temanggung (2022) Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yang memutuskan untuk menetapkan:

1. Standar Pelayanan Publik untuk semua jenis layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung meliputi:
 - a. Pelayanan Izin Berusaha Melalui Sistem OSS
 - b. Pelayanan Izin Pemecahan IMB
 - c. Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame
 - d. Pelayanan Izin Trayek
 - e. Pelayanan Izin Kesehatan Hewan
 - f. Pelayanan Izin Kesehatan Manusia
 - g. Pelayanan Izin Perubahan Penggunaan Tanah
 - h. Pelayanan Mengantar Izin Non Retribusi

Pedoman penyusunan standar pelayanan tersebut diterbitkan melalui Peraturan Bupati (2016) Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Temanggung

3.2.2 Dasar Penyusunan Standar Pelayanan

Dasar Penyusunan Standar Pelayanan tersebut diterbitkan melalui Peraturan Bupati Temanggung (2016) Nomor 75 Tahun 2016 Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Temanggung.

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ditindaklanjuti dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta seiring dengan program reformasi birokrasi dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan melayani, maka Penyelenggara Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung tidak dapat lagi menyelenggarakan fungsi pelayanan secara sepihak, masyarakat selaku penerima pelayanan harus dilibatkan dalam proses penyiapan regulasi maupun pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik guna pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif.

Ketidakjelasan standar waktu, biaya, maupun prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit, serta sikap dan perilaku petugas pelayanan yang cenderung bertindak sebagai birokrat bukan pelayan seringkali menjadi faktor buruknya kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Sifat monopoli dari pelayanan sektor publik mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan menjadi angkuh.

Dilandasi pada kondisi sebagaimana tersebut diatas, maka diperlukan suatu ketentuan yang mengatur secara jelas hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan, apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara pelayanan maupun masyarakat.

Dalam ketentuan tersebut juga mengatur secara jelas standar penyelenggaraan pelayanan baik dari sisi proses penyampaian pelayanan maupun pengelolaan pelayanan di internal organisasi penyelenggara pelayanan.

Dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (4) Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, maka perlu segera ditetapkan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung.

B. Tujuan

Tujuan Peraturan Bupati ini untuk memberikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.

C. Sasaran

1. Terwujudnya penyelenggara pelayanan selaku penyelenggara pelayanan yang berkualitas dan inovatif.
2. Terciptanya peningkatan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam merumuskan kebijakan penyelenggaraan pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan dalam peraturan ini meliputi:

1. Terkait Proses Pengiriman Layanan (*Service Delivery*):
 - a. Syarat – syarat
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Estimasi waktu pelayanan
 - d. Biaya/tagihan
 - e. Produk Pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
2. Terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

(Manufacturing):

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan

- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

Fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*) sedangkan komponen Standar Pelayanan terkait proses di internal organisasi penyelenggara pelayanan menjadi bagian yang perlu didiskusikan dengan masyarakat.

- E. Prinsip penyusunan, penetapan, penerapan Standar Pelayanan
 1. Sederhana
Mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, prosedur yang jelas, biaya terjangkau
 2. Partisipatif
Melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk bermusyawarah dan memperoleh kesepakatan.
Akuntabel
Dapat mempertanggungjawabkan kepada pihak terkait
 3. Berkelanjutan
Terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
 4. Transparansi
Dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
 5. Keadilan

Dapat menjangkau semua masyarakat tanpa membedakan status ekonomi, fisik maupun mental

3.2.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Standar Pelayanan Publik

Penerapan Standar Pelayanan Publik diharapkan bisa memberikan pelayanan terbaik yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik maka satuan kerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal sebagai penyelenggara pelayanan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan dan berlokasi di Front Office / Ruang Pelayanan Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung, kegiatannya berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Maret 2022 (Triwulan 1). Respondennya adalah masyarakat sebagai pemohon izin, baik izin pokok, izin usaha, izin kerja dan izin operasional/komersil yang melalui proses dari awal pelayanan sampai dengan selesai. Pengisian Kuisisioner dilakukan pada saat pengambilan SK (Surat Keputusan) perizinan atau penyelesaian proses perizinan secara online dengan scan qr code dan menggunakan Google Form. Prosedur dan analisis data sesuai dengan petunjuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Harapannya hasil dari survei mampu memberikan bayangan terkait jangkauan unjuk kerja dan hambatan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Dinas Penanaman Modal.

Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat maka ada 9 unsur yang relevan, valid dan reliable yang dikembangkan berdasarkan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, merupakan ketentuan tentang kewajiban dalam mengurus sebuah layanan. Persyaratan dalam pelayanan terbagi menjadi persyaratan teknis dan persyaratan administrasi.
2. Prosedur Pelayanan, merupakan prosedur yang diterima dan diselenggarakan dalam pelayanan ataupun pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, merupakan tahapan yang dibutuhkan pada proses yang terjadi dalam seluruh jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, merupakan biaya yang ditentukan dalam rangka proses melakukan atau menerima suatu pelayanan. Nilai sebuah biaya disepakati oleh publik dan petugas pelayanan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, merupakan ketentuan untuk memberi dan menerima produk pelayanan yang sudah disepakati .
6. Kompetensi Pelaksana, merupakan kompetensi yang wajib dipenuhi oleh petugas baik dalam keilmuan, kepakaran, kecakapan, profesionalisme.
7. Perilaku Pelaksana, merupakan tingkah laku pelaksana pelayanan pada penerima layanan.
8. Penanganan Pengaduan, merupakan prosedur menangani aduan dan menindaklanjuti.

9. Sarana dan prasarana, berasal dari kata sarana dan prasarana, sarana merupakan alat bergerak dan prasarana merupakan benda mati, prasarana adalah pendukung pelaksana dalam sebuah prosedur, sehingga sarana dan prasarana yaitu alat atau benda yang digunakan sebagai upaya terciptanya sesuatu yang berdasar dan sesuai target.

3.2.4 Data Hasil Penyusunan Survei

1. Jenis Survei

Jenis yang di survei adalah semua layanan perizinan.

2. Jumlah Responden

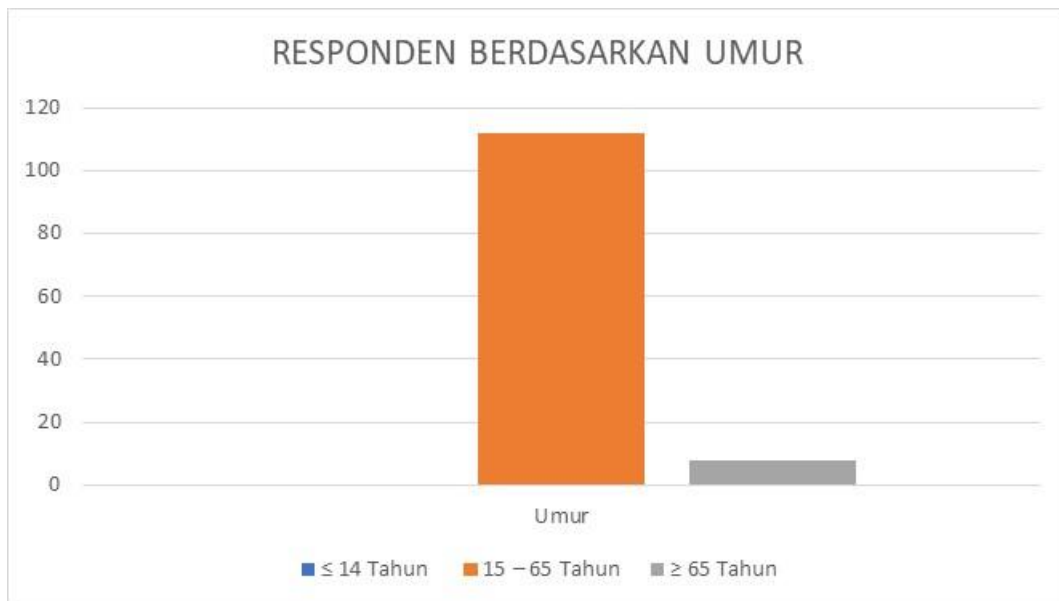
Jumlah penerima layanan yang mengisi kuisioner sejumlah 110 pemohon.

3. Ciri-ciri Responden

- a. Ciri-ciri Responden Berdasarkan Umur

Berikut hasil responden pengguna layanan berdasarkan umur:

- Umur \leq 14 Tahun : 0 responden
- Umur 15 – 65 Tahun : 112 responden
- Umur \geq 65 Tahun : 8 responden



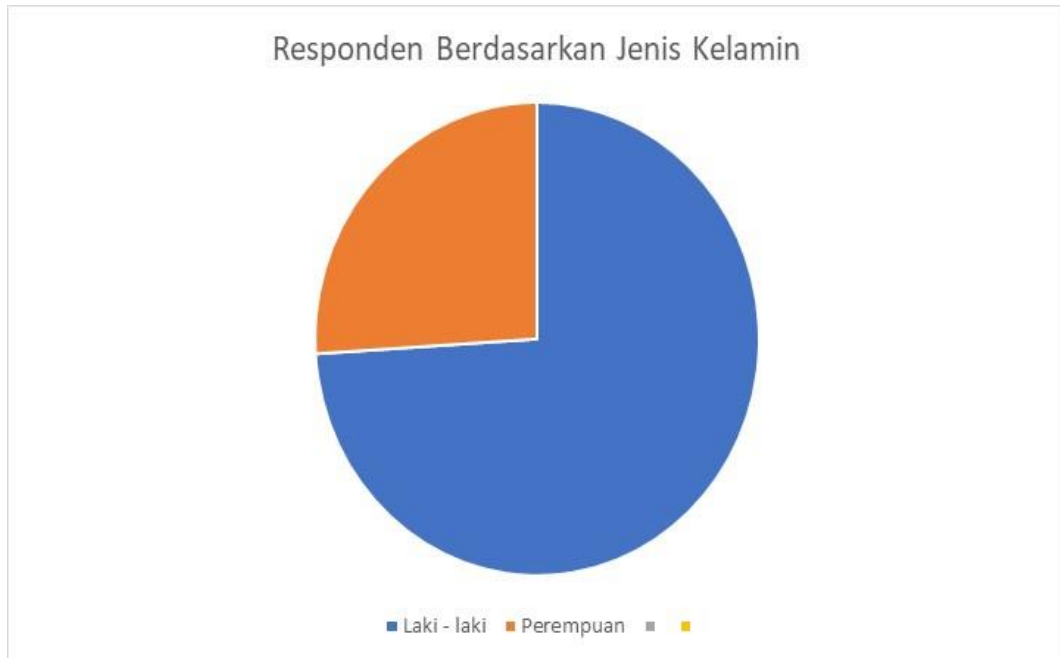
Gambar 3.3 Grafik Berdasarkan Umur

Dari jumlah responden, yang paling banyak pada usia 15 – 65 Tahun sehingga 93 % pengguna layanan pada usia produktif.

b. Ciri-ciri Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut hasil responden pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin:

- Laki – laki : 89 responden
- Perempuan : 31 responden



Gambar 3.4 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin

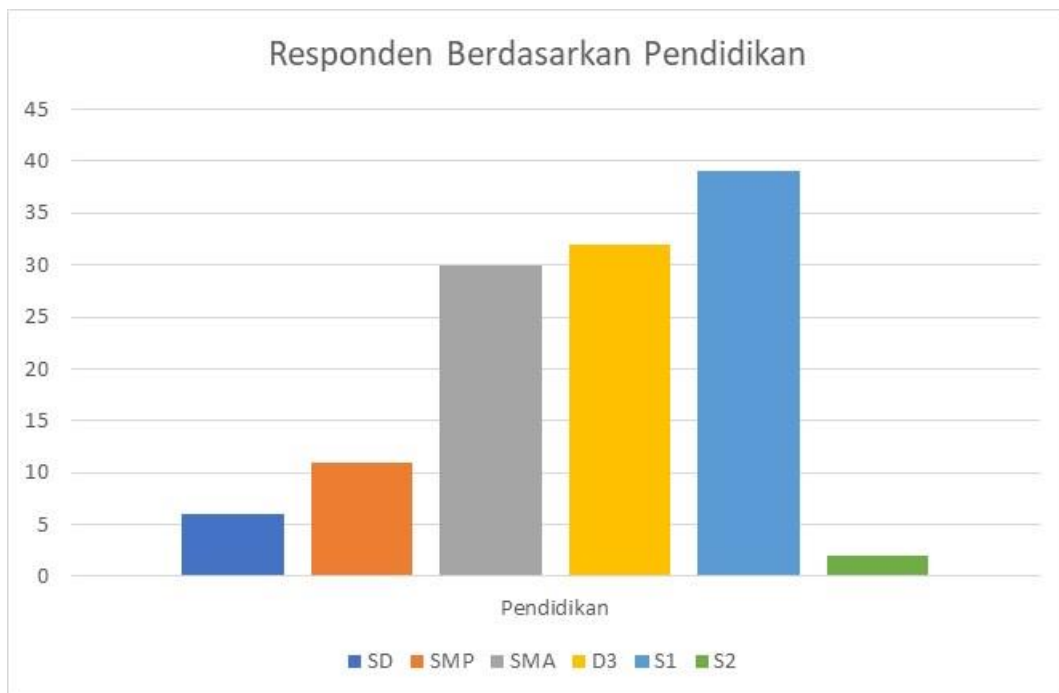
Dari jumlah responden, komposisi laki-laki dan perempuan hampir seimbang yaitu laki-laki sebanyak 74% dan perempuan sebanyak 26%.

c. Ciri-ciri Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut hasil responden pengguna layanan berdasarkan pendidikan terakhir:

- Sekolah Dasar : 6 responden
- Sekolah Menengah Pertama : 11 responden
- Sekolah Menengah Atas : 30 responden
- Diploma 3 : 32 responden
- Sarjana Strata 1 : 39 responden

- Sarjana Strata 2 : 2 responden



Gambar 3.5 Grafik Berdasarkan Pendidikan

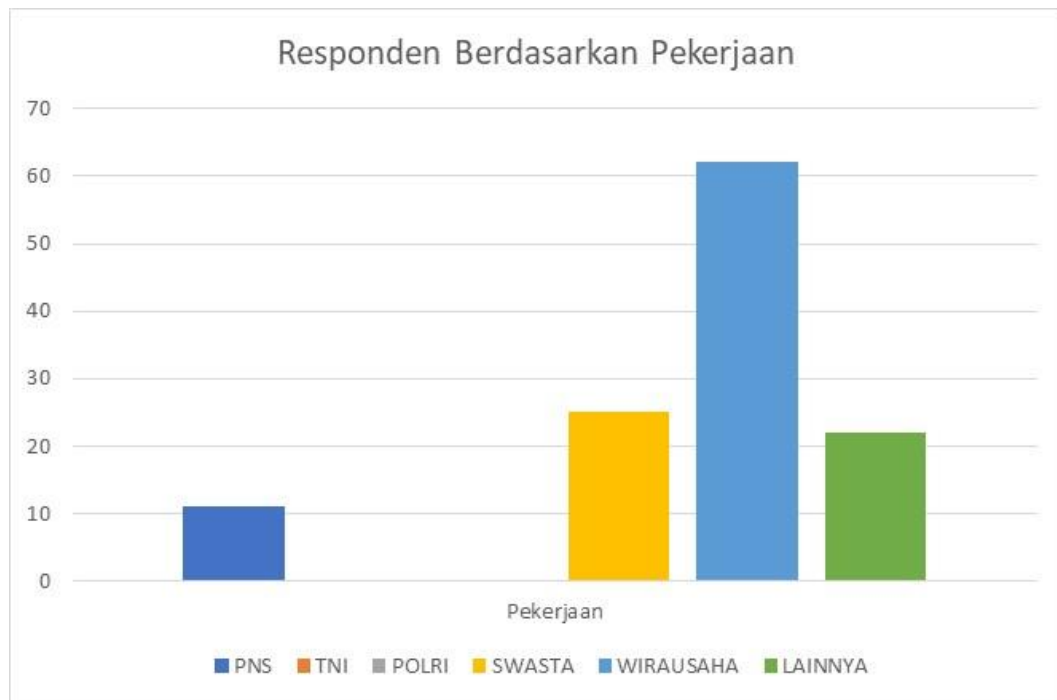
Dari jumlah responden, pendidikan terakhir yang paling banyak adalah Sarjana strata 1 (S1) sebanyak 32.5 % atau sebanyak 39 dari 100 responden. Persepsi dari jumlah responden tersebut akan di dominasi pada area survei yang dikelompokkan. Kecondongan hasil tersebut berpengaruh pada persepsi yang objektif dan factual, maka akan sangat berguna sebagai upaya meningkatkan kualitas dari sebuah layanan.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut hasil responden pengguna layanan berdasarkan pekerjaan:

- PNS : 11 responden
- TENTARA : 0 responden
- POLISI : 0 responden

- SWASTA : 25 responden
- WIRUSAHA : 62 responden
- LAINNYA : 22 responden (pelajar, karyawan)



Gambar 3.6 Grafik Berdasarkan Pekerjaan

4. Survei Per Unsur Pelayanan

Ditinjau dari pengolahan data Survei, maka menghasilkan nilai yang umumnya didapatkan pada unsur pelayanan. Nilai yang didapatkan pada unsur pelayanan yang dikalikan dengan neraca yang seimbang disebut nilai survei komposit atau nilai gabungan, hasilnya adalah 0,111. Berikut adalah jumlah nilai kebanyakan unsur pada setiap unit pelayanan:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,25
2.	Prosedur Pelayanan	3,32
3.	Waktu Pelayanan	3,17
4.	Biaya/Tarif	3,80
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,29
6.	Kompetensi Pelayanan	3,33
7.	Perilaku Pelaksana	3,40
8.	Penanganan Pengaduan	3,33
9.	Sarana dan Prasarana	3,88

Tabel 3.1 Nilai Per Unsur Pelayanan

Sehingga hasil survei pelayanan dapat diketahui dengan cara menghitung nilai tersebut, yaitu:

$$(U1 \times 0,111) + (U2 \times 0,111) + (U3 \times 0,111) + (U4 \times 0,111) + \\ (U5 \times 0,111) + (U6 \times 0,111) + (U7 \times 0,111) + (U8 \times 0,111) + \\ (U9 \times 0,111) =$$

Nilai survei adalah 3,41

Ditinjau dari hasil perhitungan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- Hasil konversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,41 \times 25 = 85,48$
- Skor Kinerja unit pelayanan adalah A.
- Mutu pelayanan adalah Sangat Memuaskan

5. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Sebagai upaya meningkatkan kualitas dalam pelayanan, maka harus mempertahankan unsur yang bernilai cukup tinggi dan memprioritaskan unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR	PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS
1.	Persyaratan Pelayanan	3,25	Prioritas 2
2.	Prosedur Pelayanan	3,32	Prioritas 4
3.	Waktu Pelayanan	3,17	Prioritas 1
4.	Biaya/Tarif	3,80	Prioritas 9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,29	Prioritas 3
6.	Kompetensi Pelayanan	3,33	Prioritas 5
7.	Perilaku Pelaksana	3,40	Prioritas 7
8.	Penanganan Pengaduan	3,33	Prioritas 6
9.	Sarana dan Prasarana	3,80	Prioritas 8

Tabel 2.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan yang bernilai rendah .

3.2.5 Keunggulan Penerapan Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwa adanya Standar Pelayanan Publik memberikan keunggulan terhadap pelayanan perizinan yang ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan

memperoleh nilai rata-rata berkisar antara 81,26 – 100 dan hasil IKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan adalah (85,48), maka skor kinerja unit pelayanan memperoleh skor **A** dengan mutu pelayanan sangat memuaskan. Dari data 9 unsur pelayanan, unsur Biaya / Tarif dan Sarana Prasarana menjadi unsur yang dianggap paling memuaskan dengan memperoleh nilai (3,80) sedangkan unsur Waktu Pelayanan dengan nilai (3,17), Persyaratan Pelayanan (3,25), dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,29) memiliki nilai rata-rata terendah, namun ketiga unsur tersebut memperoleh nilai di atas 3 yang artinya masih memuaskan.

Disisi lain hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan perlu adanya kejelasan pelayanan perizinan untuk efisiensi waktu dan meningkatkan informasi publik terkait jenis perizinan. Selain itu diperlukan peningkatan sumber daya manusia yang mempunyai sertifikasi Internasional Standard Operation (ISO) dan peningkatan sarana dan prasarana guna memperoleh fasilitas yang memadai.

BAB IV

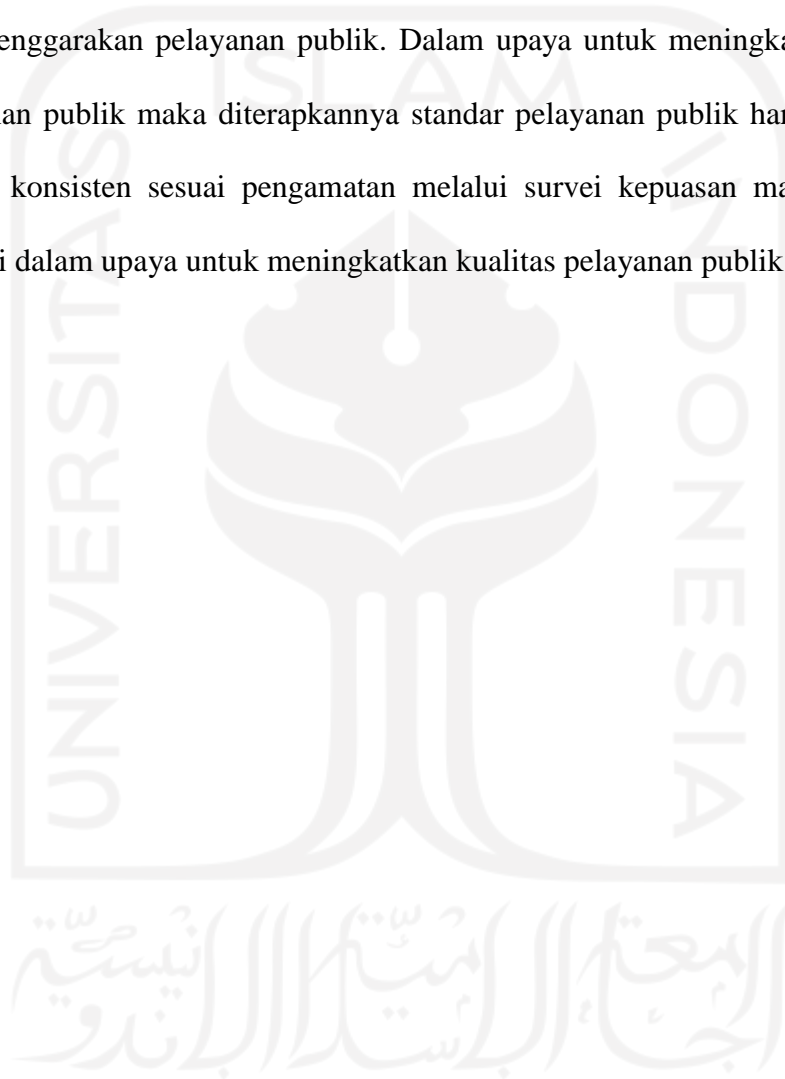
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Terbitnya Surat Keputusan Bupati Temanggung Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal merupakan surat keputusan yang memutuskan untuk menetapkan Standar pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. Penetapan Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dalam upaya mendorong masuknya investor untuk berinvestasi yang memberikan pertumbuhan ekonomi positif dan kesejahteraan masyarakat.
2. Standar Pelayanan publik yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung dapat dinyatakan memberikan keunggulan terhadap pelayanan publik, Berdasarkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di bulan Januari sampai Maret 2022 dalam pelayanan perizinan dipersepsikan menjadi sangat memuaskan oleh masyarakat pengguna pelayanan yang ditinjau dari hasil perhitungan dengan menghasilkan nilai pelayanan (85,48) dengan skor A pada kinerja unit pelayanan.

4.2 Saran

Pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung bisa dikatakan berhasil dan memberikan kepuasan, secara langsung dipengaruhi oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka diterapkannya standar pelayanan publik harus dievaluasi dengan konsisten sesuai pengamatan melalui survei kepuasan masyarakat dan evaluasi dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). *Pengaruh Kepuasan atas Dimensi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance terhadap Loyalitas Pelanggan Rainbow Salon dan Spa Yogyakarta*. 2008, 10–31.
- Danang Sunyoto, D. W. (2011). *Manajemen Operasional*.
- Erika Revida, D. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Ii, B. A. B., & Pelayanan, P. (2009). *Asas-asas pelayanan publik*. 8–18. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2_bab_2.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=a\)](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2_bab_2.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=a) Tersedianya karyawan yang baik,Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.) Tersedianya karyawan yang baik,Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- Jamal, M., & Si, A. M. (2015). *Implementasi kepmen pan no. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik di kantor kecamatan sepaku kabupaten penajam paser utara*. 3(63), 1339–1353.
- Kamarrudin Sellang, dkk. (n.d.). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Keputusan Bupati Temanggung. (2022). *Keputusan Bupati Temanggung No 11 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung*.
- Luthfi Parinduri, dkk. (2020). *Manajemen Operasional: Teori dan Strategi*.
- Muhammad Fitri Rahmadana, D. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Muhtarom, A., Syairozi, I., & Wardani, N. D. (2022). Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan Pada Umkm Ayam Potong Online Elmonsu. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 743–755. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.628>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sari, Y. A. (2022). Analisa Sturuktur Organisasi Pada Perusahaan UD. Fajar Laut Lampung Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. *Jurnal Dunia Bisnis*, 2(4), 1–9. http://duniabisnis.org/index.php/duniabisnis/article/view/183%0Ahttp://dunia_bisnis.org/index.php/duniabisnis/article/download/183/192
- Tahun, U. R. N. 25. (2009). Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service. In *Www.Bphn.Go.Id* (p. 3).
- Temanggung, P. B. (2016). *Peraturan Bupati No 75 Tahun 2016 tentang Pedoman*

Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat terima kegiatan magang

**PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG**
DINAS PENANAMAN MODAL
Jln. Jendral Sudirman 41-42 Temanggung 56215 Telepon (0293) 491283
Faksimili (0293) 491283 Surat elektronik : dpm@temanggungkab.go.id
Laman : www.dpmtemanggungkab.go.id

Nomor : B.563.12/081/13/II/2022. Temanggung, 18 Februari 2022.
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Magang

Kepada :
Yth. Ketua Prodi D3 Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
Di
YOGYAKARTA

Berdasarkan Surat Saudara Nomor : 005.122/Ket/20/Akd/II/2022 tanggal 14 Februari 2022, perihal Permohonan Izin mahasiswa magang/riset kepada mahasiswa :

Nama : DHIMAS AGENG
NIM : 19211065
Prodi : Manajemen

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan magang di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Temanggung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 21 Februari s/d 20 Mei 2022.

Demikian untuk menjadikan maklum, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.


KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
KABUPATEN TEMANGGUNG
MANDA KARTIKO, S.STP, M.Kom
Pembina Tingkat I
NIP. 19730412 199711 1 002

Lampiran 2. Foto kegiatan magang

