

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Suci Cahyani Rustam<sup>1</sup> Dea Larissa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

E-mail: [sucicahyanirustamm@gmail.com](mailto:sucicahyanirustamm@gmail.com)<sup>1</sup>

---

### Abstract

*This research aims to examine the fulfillment of public service standard components at the Investment and One-Stop Integrated Service Office. The problem identified in this study is that some public service standard components have not been met. The research method used is qualitative field research, involving observations and interviews. The results show that the fulfillment of public service standard components at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of North Luwu Regency has been achieved; however, facilities need improvement, such as the provision of a breastfeeding room, public toilets, a prayer room (musholla), and an information screen.*

**Keywords:** Public Service Standards.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan komponen standar pelayanan publik pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah ada beberapa komponen standar pelayanan publik belum terpenuhi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) kualitatif, dengan melakukan observasi dan wawancara. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pemenuhan komponen standar pelayanan publik pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kab. Luwu utara sudah terpenuhi namun untuk fasilitasnya perlu dilengkapi seperti, Ruang Asi, Toilet Umum, Musholah dan Layar informasi.

**Kata Kunci:** Standar Pelayanan Publik.

---

## PENDAHULUAN

Hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat berdirinya suatu negara adalah adanya rakyat atau masyarakat, selain syarat adanya wilayah dan pengakuan dari negara lain. Rakyat atau masyarakat vis a vis

pemerintah memiliki hak dan kewajiban demikian halnya pemerintah vis a vis rakyat memiliki hal yang sama.<sup>1</sup>

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan sering dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang kelompok ataupun instansi tertentu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mempermudah suatu proses dalam mencapai tujuan tertentu, baik dari segi sosial, politik dan ekonomi<sup>3</sup>.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang disahkan pada tanggal 18 juli 2009. Tujuannya untuk mendukung kebijakan-kebijakan, menciptakan pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah serta memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang.<sup>4</sup> Standar pelayanan juga di perlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaranya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.<sup>5</sup>

Komponen standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya

<sup>1</sup> [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/197/SUB\\_BL\\_5a25a712a8fc9\\_file\\_20180219\\_161742.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/197/SUB_BL_5a25a712a8fc9_file_20180219_161742.pdf) diakses pada tanggal 26 Maret 2023 pukul 10:00.

<sup>2</sup> Ratna Esa Kuswati *Kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul* (Yogyakarta 2017) h. 1.

<sup>3</sup> Mulyadi Deddy, *Studi kebijakan dan Pelayanan Publik*, (Bandung:Alfabeta, 2015) h. 189

<sup>4</sup> Muhammad Safaat, *Analisis Kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di kec. Ulumanda Kab. Majene Prov. Sul-bar*(Makassar:2015).

<sup>5</sup> H. Kriswahyu dkk, *Standar pelayanan publik sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombusman RI*.

dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaranya.<sup>6</sup>

Pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu di Kab. Luwu Utara mempunyai komponen standar pelayanan tetapi ada beberapa komponen belum terpenuhi seperti informasi jangka waktu pelayanan, kurangnya fasilitas seperti tidak ada warung informasi, tidaknya musholah, tidak ada ruang asi, rusaknya layar informasi dan kurangnya toilet umum. Hal demikian penulis akan coba lihat di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten luwu utara. Apakah komponen standar pelayanan publik sudah sesuai dengan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

Salah satu fungsi standar pelayanan untuk mengurangi interaksi antara petugas keamanan dengan pengguna layanan yang mana interaksi itu merupakan salah satu pintu masuk terjadinya praktik-praktik koruktif, makanya ketersediaan standar pelayanan publik, pengguna pelayanan mengurus sesuatu tidak perlu lagi bertanya ke petugas pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research kualitatif, dengan menggunakan pendekatan sosiologis, yuridis dan normatif syar'iah. Sumber data penelitian berasal dari data primer dan data sekunder dengan cara pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode pengelolaan data dan analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, koperasi, lembaga indenpende yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan

---

<sup>6</sup> <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn-bengku/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>

pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang berkerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.<sup>7</sup> Sementara dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.<sup>8</sup> Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku Publik yang berarti umum, banyak orang, rama. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut undang-undang pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tsb, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial energi, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga, independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara

<sup>7</sup> Ahmad Mustanir, S.I.P Pelayanan Publik (Pasuruan Jawa timur CV, Penerbit Qiara Media ) h. 18-19.

<sup>8</sup> J.S Badudu, Sultan Muhammad Zain Kamus Umum Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001) h. 781-782.

bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggara pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Indonesia, undang-undang ini disahkan pada tanggal 18 tahun 2009, adapun kebijakan ini guna memaksimalkan pelayanan pemerintah dan memberikan perlindungan bagi warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa dan pelayanan administratif.<sup>9</sup>

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan komponen standar pelayanan meliputi :

- a. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan tehknis maupun administrative 26
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan

<sup>9</sup> <https://www.jogloabang.com> uu no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di akses pada tanggal 19 mei 2023

- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh poses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil-hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- g. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas, yaitu peralatan dan pasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- i. Pengawas internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.<sup>10</sup>

## **2. Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Standar pelayanan publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kab. Luwu utara Untuk bisa diketahui melalui evaluasi dan kepuasan dari pengguna layanan atau dari berbagai pelayanan yang sudah diberikan dan disediakan oleh pihak dinas pelayanan dan terpadu satu pintu.<sup>11</sup> Untuk mengetahui terpenuhinya komponen standar pelayanan publik dikantor dinas penanaman modal dan pelayanan

<sup>10</sup> Republik Indonesia Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>11</sup> Agustiawan Dkk Pengawasan Pendirian Bangunan Melalui Sistem Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Buukumba Perspektif Hukum Islam.

terpadu satu pintu sesuai pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu :

#### a. Dasar Hukum

Kepala Dinas Bapak Ir. Alauddin Sukri selaku kepala dinas mengatakan bahwa :

“Menurut yang kami pelajari Insyah allah kami sudah sesuai dengan peraturan tersebut karena kita juga juga berpijak pada peraturan-peraturan , dan Undang-undang Tersebut.”<sup>12</sup>

#### b. Persyaratan

Persyaratan adalah hal pertama yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun adminitratif persyaratan merupakan suatu tuntutan yang di perlukan atau harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tuntutan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Desi selaku Pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara mengatakan bahwa :

“Saya rasa persyaratan disini mudah ji dek, langsung ki saja datang ke kantor terus ambil ki formulir dibagian pelayanan, terus bisaki juga lewat websitenya di [dmpptsp.luwuutarab.go.id](http://dmpptsp.luwuutarab.go.id).”<sup>13</sup>

Menurut Nadim yang sedang mengurus Surat Izin Penelitian, dalam wawancaranya beliau mengatakan bahwa :

“Persyaratannya kurasa mudahji, kebetulan ini yang saya urus sekarang ini izin apoteker, jadi perizinannya itu ada di instansi seperti dinas kesehatan, karna kebetulan izin yang kubuat ini izin apoteker jadi ada informasi dari organisasi profesi saat urus izin.”<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Ir Alauddin Sukri Kepala Dinas Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

<sup>13</sup> Desi Pegawai Honor Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

<sup>14</sup> Nadim Masyarakat Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Luwu Utara.

### c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara sangat mudah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Anjani mengatakan bahwa :

“Alurnya menurut saya mudah, masyarakat yang ingin mengurus di kantor ini tinggal datang langsung, jika kondisi kantor banyak yang ingin mengurus, maka diberlakukan pengambilan nomor antrian dan menunggu di panggil di loket, tetapi jika di bagian pelayanan sunyi maka masyarakat bisa langsung ke loket yang diinginkan.”<sup>15</sup>

Hasil wawancara saya dengan ibu desi merupakan pegawai honor mengatakan bahwa :

“Prosedur untuk pengurusan izin disini sangat mudah, saat masyarakat atau penerima pelayanan datang, maka akan ditanyai masalah atau jenis pengurusan apa yang akan dibuat, dan jika dia sudah membawa persyaratan yang harus di penuhi maka permintaan dia langsung diproses.”<sup>16</sup>

### d. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu Penyelesaian merupakan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Adapun jangka waktu yang perlukan untuk melakukan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara tidak lama yang dimana untuk non perizinan usaha bisa di selesaikan paling cepat 3 hari dan paling lama 5 hari tergantung pengguna pelayanan dalam mengurus berkas. Tetapi banyak pengguna layanan belum mengetahui jangka waktu layanan tersebut.

Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara Halib Arbi, SE. Selaku sekretaris di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Luwu Utara. Dimana beliau menyatakan bahwa:

“untuk jangka waktu penyelesaiannya itu paling cepat 3 (tiga) hari, untuk informasi jangka waktu pelayanannya sudah dipasangmi di samping kiri pintu masuk kantor dan juga sudah digabungmi dengan persyaratan perizinan”.<sup>17</sup>

<sup>15</sup> Nadim Masyarakat Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Luwu Utara.

<sup>16</sup> Desi Pegawai Honor Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

<sup>17</sup> Halib Arbi SE Wawancara pada tanggal 24 Juli 2023 Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.



Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah memasang informasi jangka waktu pelayanan.

#### e. Biaya/tarif

Biaya/tarif yang dimaksud yaitu ongkos yang ditetapkan kepada penerima pelayanan atau yang sedang mengurus perizinan dari penyelenggara dari masyarakat. Kepala Dinas dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Bapak Alauddin Sukri mengatakan :

“Terkait dengan perizinan, kalo kita semua itu gratis namun ada persyaratan teknis yaitu tidak di urus di PTSP mungkin memerlukan biaya, jadi kalo kami gratis contohnya, misal dalam pengurusan NIB mereka yang ingin mengurus NIB mereka harus membawa rekomendasi dari samsat kalo dia punya tunggakan pada kendaraan maka harus menyelesaikan pajak kendaraannya dulu, resiko tinggi juga begitu dia butuh pengurusan NIB ada izin yang harus dikeluarkan, dalam pengurusan izin itu memerlukan biaya dan itu bukan ke kita jadi sepenuhnya itu lengkap dan NIBnya ada dan izinnya sudah lengkap kita akan proses secara gratis.”<sup>18</sup>

#### f. Produk Pelayanan

Produk layanan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu utara adalah surat Izin Usaha, Surat Izin Kerja, Surat Izin Praktek dan Tenaga Kerja Kesehatan, Surat Izin Penelitian dan masih banyak lagi. Surat izin tersebut adalah sebuah lisensi pemerintah kepada individu atau badan usaha untuk menjalankan usahanya. Berdasarkan wawancara saya bersama kak yuyun mengatakan :

“Semua dokumen yang dikerjakan bersifat resmi atau sah, karena berdasarkan dari perda (peraturan daerah), dan bisa di gunakan dalam jangka waktu tertentu”.<sup>19</sup>

Menurut Ibu hasripah, SE selaku Kepala Subbag Umum menjelaskan bahwa :

“Semua dokumen yang dikeluarkan dari sini bersifat resmi atau sah dimata hukum karena DPMPTSP ini memang lembaga dari pemerintah yang berwenang dalam mengeluarkan surat izin”.<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Ir. Alauddin Sukri M, Si Wawancara pada tanggal 24 Juli 2023, di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

<sup>19</sup> Yuyun Pegawai Wawancara Pada tanggal 24 Juli 2023, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

<sup>20</sup> Hasripah, SE. Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

### g. Sarana, prasarana, atau fasilitas

Jadi dalam memberikan pelayanan sarana, prasarana dan fasilitas yang baik sangat di perlukan untuk menunjang keefektifan suatu pelayanan yang dilakukan. Pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu fasilitas seperti mushollah, ruang asi dan toilet untuk pengguna layanan tidak ada. Hasil wawancara saya dengan ibu desi selaku pegawai honor mengatakan bahwa:

“untuk sholat biasa kita diruangannya pak Sekretaris di samping mejanya, untuk ruang asinya dulu di ruangan pak kepala dinas yang lama karna sekarang kepala dinas yang baru jadi belum ada ruang asinya ,kalo layar informasinya dari tahun lalu rusak itu sedangkan toiletnya biasa pengguna layanan pake toilet pegawai kantor“.<sup>21</sup>

Adapun sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kab. Luwu utara yaitu Sarana Penunjang Layanan (Personal Computer (PC), Kotak Saran, CCTV, Kursi, Printer, Aplikasi, AC) serta Prasarana / Fasilitas (Ruang Tunggu, Ruang Pengaduan, tempat Parkir dan Jaringan Wifi.

### h. Kompetensi Pelaksana

Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang sangat dibutuhkan untuk mendapat perhatian khusus dalam rangka pengembangan kualitas pelayanan publik.<sup>22</sup> Begitu pula dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara dimana sumber daya aparatur pelayanan merupakan faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang ingin mengurus izin.

Berdasarkan wawancara saya dengan ibu Hasripah, SE mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah, mengenai kedisiplinan, disini saya lihat pegawai sudah bisa dikatakan disiplin semuanya, bagi saya sudah bagus baik dari sisi kinerja, waktu seperti jam kerja ataupun jam pulang semuanya sudah disiplin”<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> Desi Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

<sup>22</sup> Ahyani Radhiyani Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros hlm. 40.

<sup>23</sup> Hasripah, SE. Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

Hasil wawancara diatas menyatakan bahwa pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah disiplin.

#### **i. Pengawasan Internal**

Dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kab. Luwu Utara itu sendiri pengawasan tersebut dari Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Berusaha.

#### **j. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, saran, masukan adalah ketanggapan atau pandangan yang diberikan oleh pegawai dalam proses pelayanan terutama dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai waktu yang telah dijanjikan. Disamping itu, respon bagaimana yang mereka berikan atas menanggapi keluhan maupun saran, masukan dan pertanyaan-pertanyaan dari pihak masyarakat yang menerima atau sedang mengurus perizinan selama terjadinya proses pelayanan.

Hasil wawancara saya dengan Ibu Hamriani Maddu S, Hut, M,Tr,Ap. Selaku ketua bidang pengaduan mengatakan bahwa :

“Sekarang sudah berbasis online jadi kita tanggapi melalui system, jika si penerima layanan mengirimkan saran atau pengaduan maka kita akan langsung memberikan balasan atau respon melalui system juga atau bisa melalui telfon.<sup>24</sup>”

#### **k. Jumlah Pelaksana**

Jumlah Pelaksana mengenai petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya, hasil wawancara saya dengan ibu Hasriyah SE selaku Kabid Kepegawaian, mengatakan bahwa :

“Untuk Petugas di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara itu PNS 43 orang, sedangkan yang honor 25 orang.”

#### **l. Jaminan Pelayanan**

---

<sup>24</sup> Hamriani Maddu S, Hut, M,Tr,Ap Kabid Pengaduan dan Pelaporan Wawancara Pada Tanggal 24 Juli 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

Jaminan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara hasil wawancara dengan Bapak Ir. Alauddin Sukri M, Si selaku kepala dinas mengatakan bahwa :

“Untuk Jaminan Pelayanan Kita itu dengan Memberikan layanan dengan Motto kantor kita dan dalam melaksanakan kegiatan layanan dengan menggunakan SOP dan intruksi kerja.”

#### **m. Jaminan Keamanan**

Jaminan Keamanan yang berlakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara berikut hasil wawancara dengan bapak Halid Arbi mengatakan bahwa:

“Untuk Jaminan keamanan kita itu surat keputusan izin di cetak dengan menggunakan kertas khusus dan di tanda tangan asli serta di stempel basah disertai barcodse pada surat keputusan izin itu sebagai jaminan bahwa surat keputusan izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah asli”.<sup>25</sup>

#### **n. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi kinerja pelaksana pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara yaitu :

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Hamriani Maddu S, Hut.,M.Tr.Ap selaku Kabid Pengaduan mengatakan bahwa :

“Kami selalu berusaha untuk terus berperan aktif melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang telah diberikan baik sebagai pelayanan maupun dalam hal penyelenggara dikantor dpmptsp ini serta lebih peduli terhadap kebutuhan masyarakat.”<sup>26</sup>

Hasil Wawancara yang diperoleh dari Yuyun selaku pegawai kantor mengatakan bahwa:

“Iya, penyelesaian pekerjaan selalu tepat waktu kami kerjakan tapi pasti ada kendala-kendala yang akan di rasakan oleh pihak tertentu dengan peralatan adminitrasi terbatas namun disamping itu kami selalu respon terhadap masyarakat dan terus berupaya dalam menyelesaikan program kerja kami”.<sup>27</sup>

<sup>25</sup> Halib Arbi Wawancara pada tanggal 24 juli 2023 pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

<sup>26</sup> Hamriani Maddu S, Hut.,M.Tr.Ap Wawancara Pada tanggal 24 Juli 2023 Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

<sup>27</sup> Yuyun Pegawai wawancara pada tanggal 24 juli 2023 Pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu Utara.

## KESIMPULAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat. Implementasi Standar Pelayanan Publik pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pada fasilitas belum terpenuhi. Saran untuk pihak dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk segera memperbaiki toilet umum untuk pengguna layanan, Ruang asi, Musholah, dan layar informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

- Agustiawan, St. Halimang, Hisbullah *Pengawasan pendirian Bangunan Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba Perpektif Hukum Islam* Vol. 4, No. 1 2023.
- Bambang Suryanto, Yan Kusdyana *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya* Vol. 3, No. 2 2020.
- Harapan Tua F.S Syofian *Pelaksanaan Asas-Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekan Baru* Vol. 10, No. 2 2018.
- Hasinta Subeni, Emei Dwinamarhati Setiamandai *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik* Vol, 9. No 1 2020.
- Hisbullah *Peran iman dalam etika profesi hukum di Indonesia* Vol 7, Desember 2022.
- Hisbullah *Implementasi dan optimalisasi system akuntansi berbasis akrual dalam meningkatkan kualitas pelaporan pemerintahan (Studi Kasus BAPPEDA Kabupaten Gowa)*.
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, Futum Hubaib *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia)* Vol, 22. No, 2 2021.
- Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, Evi Priyanti *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu* Vol. 8, No 2 2021.
- Nie Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminari Sari *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar* Vol, 4 No. 8 2015.
- Puji Winarni, Ma'mun Sarma, Darwis S, Soenarno Hatmodjoseowito *Analisis Sikap Pegawai Terhadap Perilaku Pelayanan Publik (Studi Kasus di BP2T Kabupaten Sidoarjo)* Vol, 8. No, 1 2018.
- Ricky Putra, Endang Sutrisna *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance* Vol, 2. No 1 2013.

Saryanti Mustakin, Muh. Fathien Azmy, Yashinta K. D. Sutopo *Perencanaan Fasilitas Pelayanan Publik Berbasis Green City di Kawasan Industri Pangkep Kabupaten Pangkep* Vol, 4. No, 2 201.

### Buku

Badan Pembinaan Hukum Nasional. “*Naskah Akademik Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.*” (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2019): 186.

Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si *Pelayanan Publik* Pasuruan Jawa Timur, CV. Penerbit Qiara Media 2022.

A. Djazuli Fiqh *Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syar’iyyah* Jakarta Kencana 2013.

Agus Hendrayady, S.Sos, M.Si. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru.*

Ali Akhbar Abaib Mas Rabbani Lubis, M.H I *Imu Hukum Dalam Simpul Siyasah Dusturiyah* Yogyakarta 2019.

Hendrawan Dkk *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah 2020.*

Irfan Islami *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara* Jakarta: bumi Aksara 2000.

Lailul Mursyidah dkk, M.AP *Manajemen Pelayanan Publik Sidoarjo Jawa Timur*, UMSIDA Press 2020.

Miftah, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Bogor: Pusdiklat Dekdikbud, 2001.

Mutiara Fahmi *Prinsip Dasar Hukum Politik Islam* 2017.

Muhammad Iqbal *Fiqh Siyasah* Jakarta Kencana 2004.

Muhammad Iqbal *Fiqh Siyasah Kontekstual Doktrin Politik Islam* Jakarta Yofa Mulia Offset 2007.

Ratna Esa Kuswati *Kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul* Yogyakarta 2017.

Riant Nugroho, *reinventing Indonesia* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001.

Riggs fred, *Sistem Administrasi dan Birokrasi*, Jakarta: Rajawali 1999.

Sayuthi Pulungan *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dalam Pemikiran*.

Susanto, *Pengembangan SDM Pemerintahan*, Jakarta: 2003

H.A Djazuli *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah* Jakarta Prenada Media Group 2018.

### Website

[https://ombudsman.go.id/produk/lihat/197/SUB\\_BL\\_5a25a712a8fc9\\_file\\_20180219\\_161742.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/197/SUB_BL_5a25a712a8fc9_file_20180219_161742.pdf)

[https://dlhk.bantenprov.go.id/upload/article/Standar\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://dlhk.bantenprov.go.id/upload/article/Standar_Pelayanan_Publik.pdf)

[https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengku/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar - Pelayanan-Publik.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengku/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html)

### Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik.