

**LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**ATHIFAH HUMAIRA**

**NIM. 190802029**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**2023 M / 1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Athifah Humaira  
NIM : 190802029  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 02 September 2001  
Alamat : Jl. Flamboyan No. 28 C, Dusun Indah, Desa Garot  
Kec. Darul Imarah

Dengan ini menyatakan dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebut sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 4 Juli 2023

Yang Menyatakan



*Athifah*

**ATHIFAH HUMAIRA**  
NIM 190802029

**LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

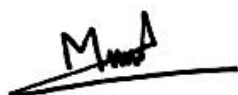
**ATHIFAH HUMAIRA**

NIM. 190802029

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,



**Muazzinah, B.Sc., MPA**

NIP. 198411252019032012

Pembimbing II,



**Arif Akbar, MA**

NIP.199110242022031001

## LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

### LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI ACEH

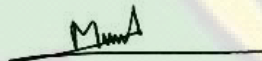
#### SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Jumat, 11 Juli 2023 M  
23 Dzulhijjah 1444 H

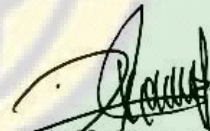
Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqsyah Skripsi

Ketua,



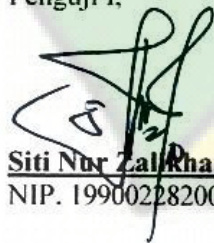
Muazzinah, B.Sc., MPA  
NIP. 198411252019032012

Skretaris,



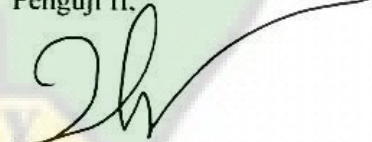
Arif akbar, MA  
NIP. 199110242022031001

Penguji I,



Siti Nur Zulkha, M.Si.  
NIP. 1990022820018032001

Penguji II,



Safwan, SE, M.Si  
NIDN. 1321017801

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
Dr. Muji Mulia, M.Ag.  
NIP. 197403271999031003

## **Abstrak**

Perkembangan serta perubahan tentang berbagai sesuatu mendasar pada kehidupan manusia menjadikan negara Indonesia harus semakin sigap dalam memberikan dan memenuhi setiap kebutuhan masyarakat, sehingga dengan ini akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik terkait pengaduan maupun keluhan serta kebutuhan oleh masyarakat masih terlihat belum memadai, seperti halnya dalam mengurus surat perizinan yang sulit, tidak terdapat kejelasan terkait waktu dokumen selesai, tarif yang tidak pasti, prosedur yang kurang terbuka, maupun respon petugas pelayanan yang belum ramah dan responsive, sehingga hal ini mengakibatkan masyarakat yang kurang memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Didalam pelayanan publik terdapat pelayanan prima, Pelayanan prima adalah sebuah tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Aceh dan apa faktor pendukung dan penghambat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Adapun deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk suatu kajian yang bersifat deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti objek, suatu kondisi, sekelompok manusia, atau fenomena lainnya dengan kondisi alamiah atau riil (tanpa situasi eksperimen) untuk membuat gambaran umum yang sistematis atau deskripsi rinci yang faktual dan akurat., Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya masih ada beberapa pelayanan yang kurang memuaskan sehingga masih banyaknya pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, masih adanya pelayanan perizinan yang masih manual, Ketika mengajukan perizinan secara online status perizinannya tidak diketahui sudah sampai mana dan ketepatan waktu penyelesaian tidak jelas dan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, namun kantor DPMPTSP selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja kantor sehingga ada perubahan menjadi lebih baik dalam memberikan layanan, seperti disediakannya E-Klinik untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dan ingin mengajukan pengaduan bisa dilakukan secara online.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Prima, Layanan Pengaduan*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kita kesehatan dan kesempatan pada pagi yang berbahagia ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi ini dengan baik. Dan tidak lupa Shalawat beriringkan salam kita junjungkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam Islamiyah dan dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan. Adapun judul Proposal Skripsi saya yaitu **“LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI ACEH”**

Dalam penulisan skripsi ini peneliti tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun semua itu dapat peneliti selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan dan pahala yang setimpal. Aamiin. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, peneliti turut menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA, Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

4. Siti Nur Zalikha, M.Si, Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
5. Muazzinah, B.Sc., MPA, Pembimbing I skripsi dan Arif Akbar, MA, Pembimbing II
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan serta staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan yang telah ikut membantu dalam kelancaran penulisan.
7. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta, Ayahanda Fadlil Karim SE. M.Si dan ibunda Zahridar Ali, dan juga kepada saudara yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi ini sampai selesai.
8. Kepada sahabat dan teman-teman tercinta Riska Putri, Ummi Hanik, Rauzatul Rahmah, Dede Yusniawati, Putri Dewi Mayasari, Uswatul Nisa yang selalu menghibur dan memberikan semangat tiada henti kepada peneliti agar bisa menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi.
9. Dan yang paling terakhir terimakasih kepada diri sendiri yang sejauh ini mampu bertahan dan berjuang dalam pembuatan skripsi.

Banda Aceh, 5 Juli 2023  
Penulis,

Athifah Humaira  
NIM. 190808029

## DAFTAR ISI

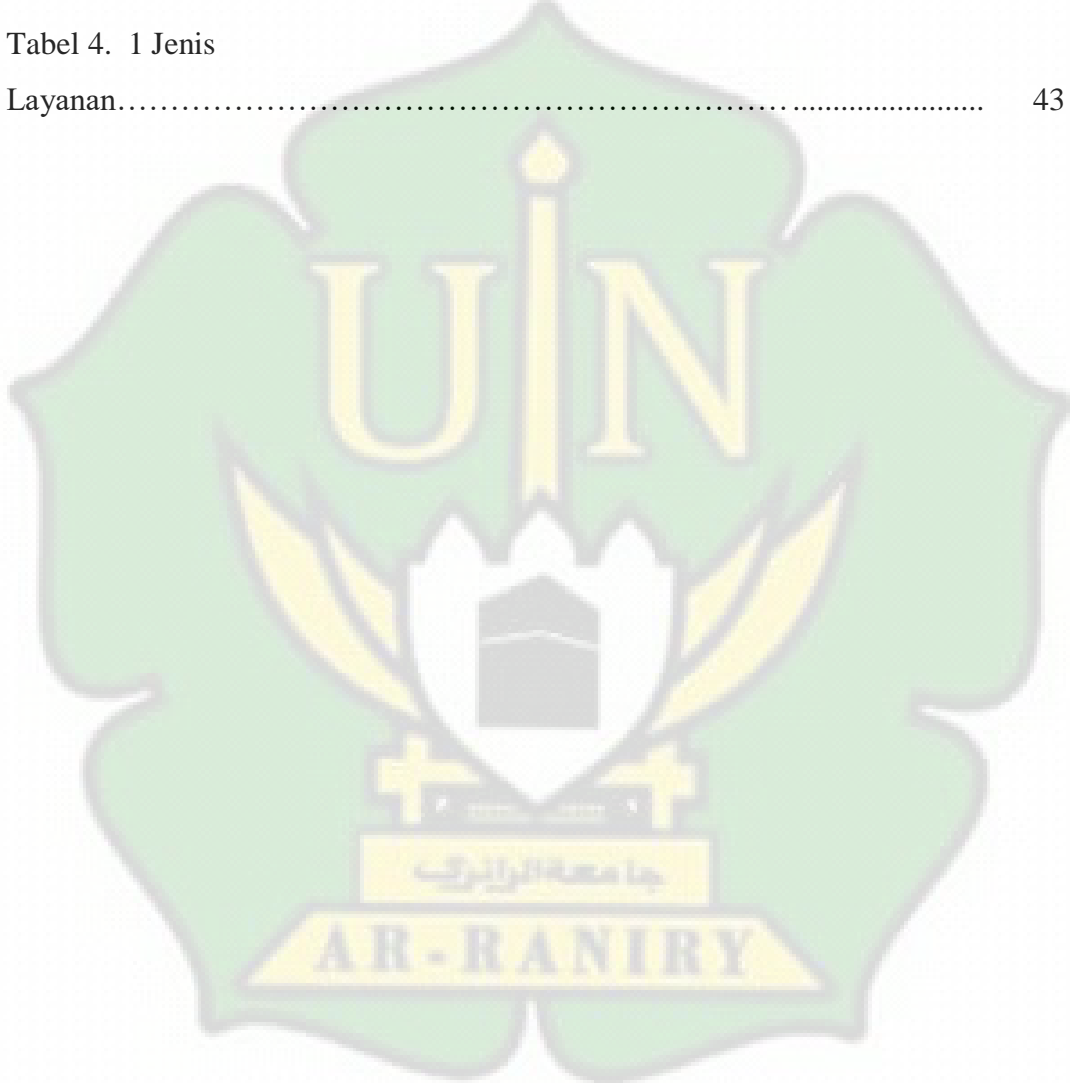
<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>1</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	Error! Bookmark not de
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Penjelasan Istilah .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Pembahasan Penelitian Yang Relevan .....	13
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Teori Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Teori Pelayanan Prima.....	20
2.2.3 Konsep Layanan Pengaduan .....	24
2.2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	25
2.3 Kerangka Berfikir .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1.Pendekatan Penelitian .....	27



3.2.Fokus Penelitian .....	27
3.3.Lokasi Penelitian .....	29
3.4.Jenis dan Sumber Data .....	29
3.5.Informan Penelitian .....	30
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.7.Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	32
3.8.Teknik Analisis Data .....	33
3.9.Sistem Penulisan .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh.....	36
4.1.1 Visi dan Misi DPMPTSP Aceh .....	39
4.1.2 Tugas dan fungsi .....	41
4.2 Hasil Penelitian .....	42
4.2.1 Layanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh .....	42
4.2.2 Konsep Pelayanan Publik .....	46
4.3 Pembahasan.....	58
4.4 Faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan layanan pengaduan pada DPMPTSP Aceh.....	62
4.4.1 Faktor Pendukung .....	62
4.4.2 Faktor Penghambat .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>78</b>

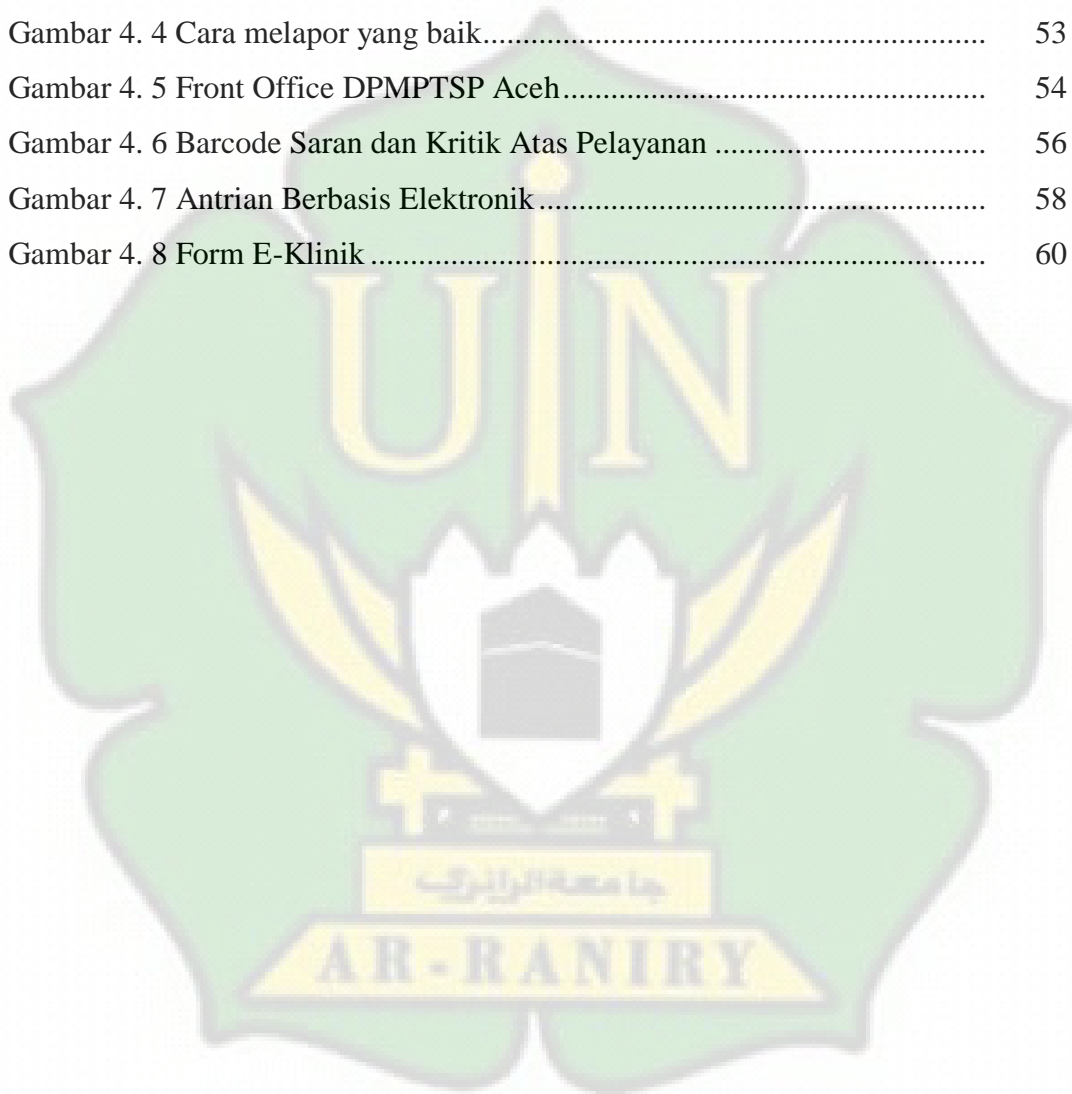
## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Dimensi dan Indikator Keberhasilan Strategi .....	27
Tabel 3. 2 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	28
Tabel 3. 3 Informan Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Jenis Layanan.....	43



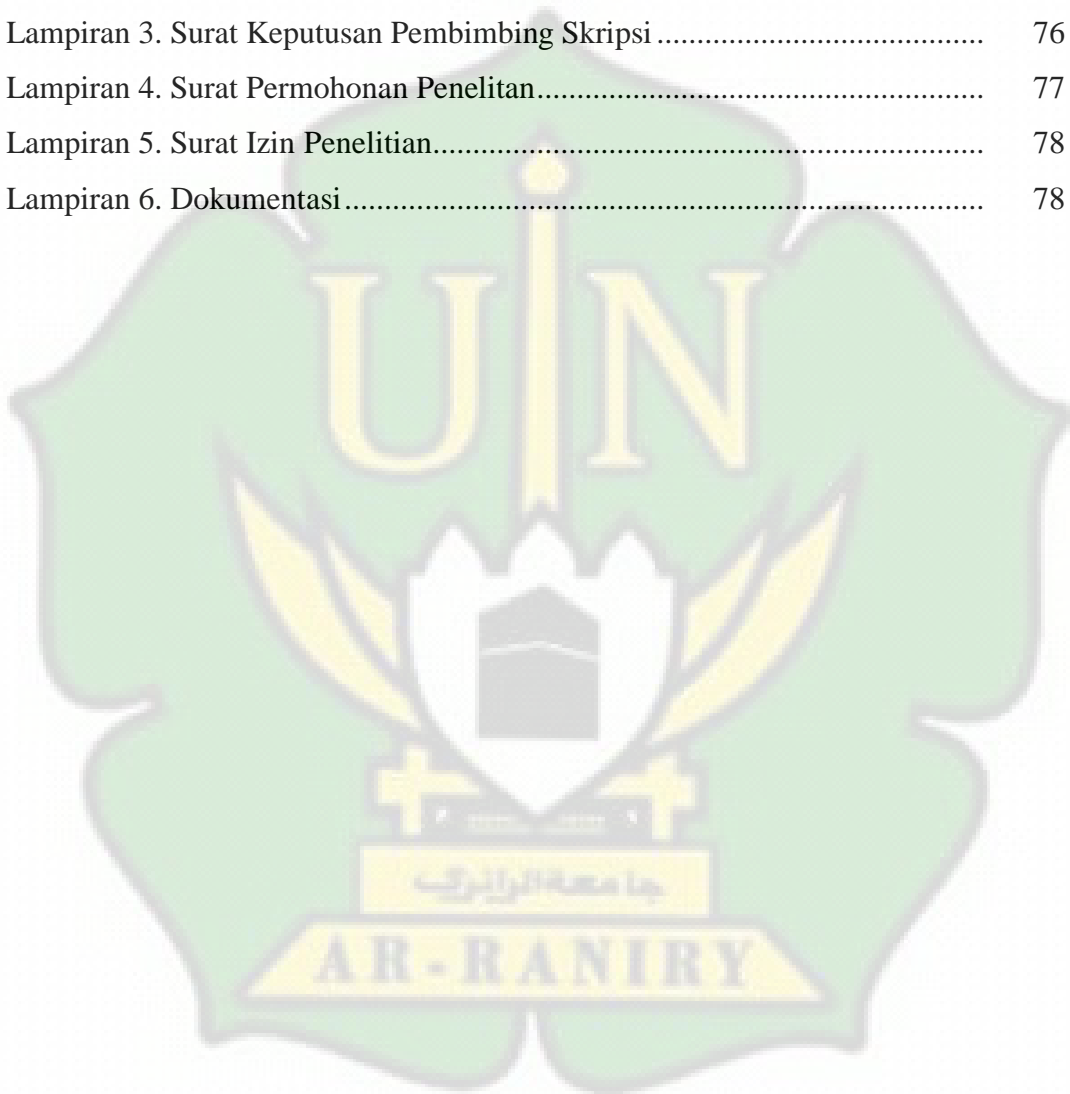
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kantor DPMPTSP Aceh.....	36
Gambar 4. 2 Alur Layanan Pengaduan DPMPTSP Aceh .....	45
Gambar 4. 3 Cara melapor yang baik.....	46
Gambar 4. 4 Cara melapor yang baik.....	53
Gambar 4. 5 Front Office DPMPTSP Aceh.....	54
Gambar 4. 6 Barcode Saran dan Kritik Atas Pelayanan .....	56
Gambar 4. 7 Antrian Berbasis Elektronik.....	58
Gambar 4. 8 Form E-Klinik .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi DPMPTSP Aceh.....	71
Lampiran 2. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Nomor 067/3048/2021 .....	72
Lampiran 3. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi .....	76
Lampiran 4. Surat Permohonan Penelitian.....	77
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 6. Dokumentasi.....	78



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dan perubahan tentang berbagai sesuatu mendasar pada kehidupan manusia menjadikan Negara Indonesia harus semakin tanggap dalam memberikan dan memenuhi setiap kebutuhan masyarakat Indonesia. Sehingga dengan ini akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik terkait pengaduan maupun keluhan serta kebutuhan masyarakat masih terlihat belum memadai, seperti halnya dalam mengurus surat perizinan yang sulit, tidak terdapat kejelasan terkait waktu dokumen selesai, tarif yang tidak pasti, prosedur yang masih belum jelas, maupun respon petugas pelayanan yang belum ramah dan responsive, sehingga hal inilah yang mengakibatkan sikap pelanggan yang kurang memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>1</sup>

Pada pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menekankan bahwa tujuan dirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehingga dengan tujuan tersebut bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warga negara dengan cara mengelola sistem pemerintahan yang dapat

---

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010 ), hal.5.

mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik kebutuhan dasar dan hak sipil bagi warga negara.<sup>2</sup>

Berdasarkan Peraturan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia No. 21 Tahun 2019 Budaya Pelayanan Prima adalah sikap, perilaku, dan tanggung jawab pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia sesuai dengan standar pelayanan publik. Budaya Pelayanan Prima adalah sikap, perilaku, dan tanggung jawab pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia sesuai dengan standar pelayanan publik.<sup>3</sup>

Didalam pelayanan publik terdapat pelayanan prima, Pelayanan prima adalah sebuah tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan pelayanan prima diartikan sebagai *service excellent*. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sector yang dikelola. Pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan.<sup>4</sup>

Maka dari itu pemerintah Indonesia telah memberikan kejelasan terkait pengaturan pelayanan publik yang telah tertera dalam undang-undang Nomor 25

---

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>3</sup> Peraturan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia No. 21 Tahun 2019

<sup>4</sup> Kementerian Keuangan “Apa itu pelayanan prima”.

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html> (diakses pada 29 november 2022, pukul 10.07)

Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan merupakan tugas yang paling utama bagi seorang yang mengabdikan kepada negara dan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan yang diadakan oleh instansi apapun harus berpacu pada prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan standar. Makna dari pelayanan umum yaitu seluruh macam pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dari pusat maupun daerah. Layanan yang ingin saya teliti tentang layanan pengaduan fokus saya terhadap pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.<sup>5</sup>

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, tindak lanjut penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan. Pengadu adalah seluruh pihak baik warganegara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola pengaduan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang Komunikasi dan informatika, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> SOP Pelayanan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan <http://dpmpstsp.pasuruankota.go.id/standar-operasional-prosedur-sop-pelayanan-pengaduan-perizinan-dan-non-perizinan-pada-dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kota-pasuruan/>

<sup>6</sup> DPMPTSP Kabupaten Purbalingga [dpmpstsp.purbalinggakab.go.id/pengaduan/](http://dpmpstsp.purbalinggakab.go.id/pengaduan/)

Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan bertugas melaksanakan administrasi pengaduan, menyiapkan dan mengumpulkan data pengaduan, merencanakan penanganan pengaduan perizinan, serta penanganan tindak lanjut laporan pengaduan perizinan. Permohonan pengaduan merupakan penyampaian keluhan, informasi, ketidakpuasaan oleh perorangan, kelompok atau badan hukum sebagai pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada dinas penanaman modal sampai terbitnya surat teguran atau pemberitahuan tertulis. Adapun permohonan pengaduan perizinan yang paling sering di adukan pemohon yaitu: Izin Mendirikan Bangunan, Izin Penyelegaraan Reklame, Keterangan Rencana Kota, Tanda Daftar Usaha Pariwisata, Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Perusahaan, Izin Usaha Jasa Kontruksi, Dan Surat Izin Usaha Perdagangan. Pada saat ini proses permohonan pengaduan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu provinsi Aceh, Front Office Pengaduan akan memberikan lembar pengaduan perizinan untuk pemohon menyampaikan tentang keluhan atau kendala layanan perizinan maupun non perizinan, setelah pemohon mengisi lembar pengaduan maka pengaduan akan di proses. Pengaduan yang masuk akan diberikan kepada kepala bidang pengaduan untuk dibuat surat pemberitahuan atau teguran tertulis yang telah dan di tanda tangani oleh kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh.<sup>7</sup>

Kemudian akan di kirimkan ke Dinas terkait sesuai jenis layanan perizinan maupun non perizinan. Namun pada sistem saat ini, masih terdapat

---

<sup>7</sup> Tupoksi Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan  
<http://www.galihgumelar.org/2023/01/tupoksi-bidang-pengaduan-kebijakan-dan.html>



kekurangannya yaitu front office pengaduan masih mengantarkan berkas fisik pengaduan kepada kepala bidang pengaduan sehingga dapat menyebabkan proses pengaduan memakan waktu yang cukup lama. Dan belum tersedianya aplikasi untuk melihat informasi berkas permohonan pengaduan perizinan sudah sampai proses mana.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan nonperizinan. Didalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 25 Tahun 2021 telah tertera peraturan tentang dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.<sup>8</sup>

Peran pemerintah daerah dalam memfasilitasi perkembangan penanaman modal sangat diperlukan untuk menciptakan efisiensi dan suasana kondusif iklim penanaman modal. Upaya-upaya tersebut tidak lepas dari peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk terus membuat strategi melalui inovasi-inovasi baru dalam meningkatkan pelayanan perizinan dan penanaman modal.<sup>9</sup>

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mempunyai tugas membantu dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

---

<sup>8</sup> Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 25 Tahun 2021

<sup>9</sup> Lusiana, *Usaha Penanaman Modal di Indonesia*, hlm. 50. (Tahun 2012)

sesuai kebijakan yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pengelolaan sistem informasi dibidang penanaman modal, perizinan dan non-perizinan.<sup>10</sup>

Pelayanan administrasi publik telah menjadi salah satu standar penilaian kinerja pemerintahan yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Publik dapat secara langsung menilai dan melihat kinerja pemerintah atas dasar kualitas pelayanan yang diberikan, dikarenakan kualitas dari pelayanan publik dirasakan oleh semua kelompok dan kalangan masyarakat, Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan pasal 1 angka 11 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 adalah segala bentuk penyelenggaraan kegiatan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan hasilnya dilakukan di satu tempat. Pemerintah Kota Banda Aceh sebagai salah satu unsur pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat yang diatur dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh merupakan salah satu unit kerja Pemerintah Kota Banda Aceh yang mengemban tugas menyediakan pelayanan terpadu satu pintu untuk mendelegasikan kewenangan dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh yang dibentuk dengan Peraturan Walikota Nomor 378 Tahun 2006 dan kuatkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 tahun 2008 dan

---

<sup>10</sup> Nurul Huda, Strategi Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi di Kota Palangka Raya (Institut Agama Islam Negri Palangkaraya 2021)

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 4 Tahun 2010, Pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh bertujuan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat. Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, DPMPTSP Kota Banda Aceh membenarkan masih terdapat kesenjangan dan kelemahan dalam pemberian pelayanan. DPMPTSP Kota Banda Aceh berharap akan masyarakat aktif dalam memberikan komentar, saran, kritik dan masukan yang membangun yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan demi kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat.

Instansi Pemerintah memiliki kewajiban dan pertanggung jawaban moral untuk menyediakan media bagi masyarakat untuk menyampaikan masukkannya. Masukan masyarakat berupa aduan, keluhan, saran dan lain-lainnya dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam memperbaiki pelayanan terhadap publik. Dengan diberikannya akses yang lebih luas kepada masyarakat maka peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan terbuka dalam memberikan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut dipandang perlu adanya Buku laporan bulanan tindak lanjut Pengaduan dalam bentuk Pelaporan tindak lanjut pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Aceh Tahun 2022. Penanganan pengaduan dilaksanakan sesuai prosedur yang berdasarkan prinsip-prinsip penanganan pengaduan dan pengawasan.

Masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap ketepatan waktu dan pelayanan yang masih manual saya sendiri pernah mendapatkan pelayanan pada

kantor DPMPTSP Provinsi Aceh untuk mengurus surat perizinan meneliti, pada standar operasional prosedurnya untuk mengurus surat penelitian paling lama selesainya dalam dua minggu sedangkan surat yang saya ajukan sudah dua minggu belum juga selesai, karena kurangnya ketepatan waktu maka pelayanan yang diberikan belum maksimal karena tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Lalu perizinan Izin Usaha Pertambangan (IUP) masih mengantarkan berkas secara fisik, pengaduan yang diajukan diberikan kepada bidang pengaduan dan akan diproses tetapi terkendala akan memakan waktu yang lama dikarenakan prosesnya yang masih manual dan belum tersedianya aplikasi untuk bisa melacak informasi berkas permohonan pengaduan perizinan sudah sampai proses mana.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang implementasi pelayanan prima. Oleh karena itu, penelitian akan membahas tentang sistematika dari layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi pelayanan prima. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik mengambil judul **“LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI ACEH”**

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, sebagaimana yang telah ditulis oleh penulis, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut : masih terdapat kekurangannya yaitu front office pengaduan masih mengantarkan berkas

fisik pengaduan kepada kepala bidang pengaduan sehingga dapat menyebabkan proses pengaduan memakan waktu yang cukup lama. Dan belum tersedianya aplikasi untuk melihat informasi berkas permohonan pengaduan perizinan sudah sampai proses mana.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana layanan pengaduan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana layanan pengaduan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.
2. Untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang peneliti harapkan dengan adanya penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan dibidang ilmu administrasi khususnya mengenai pelayanan publik yang memberikan pelayanan prima pada bidang layanan pengaduan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan sehingga kedepannya dapat melaksanakan penelitian lebih lanjut terkait objek sejenis yang belum tercakup dalam penelitian ini.

## **1.6 Penjelasan Istilah**

Pada penelitian ini terdapat beberapa istilah yang menjadi topik utama dalam pembahasan skripsi ini. Maka dari pada itu peneliti ingin menjelaskan definisi tersebut untuk memudahkan pembaca dalam memahaminya.

### **1. Pelayanan**

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh Sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

## 2. Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan adalah penyampaian keluhan masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan. Pengadu adalah seluruh pihak baik warganegara maupun penduduk baik orang perorang, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan public, Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warganegara maupun penduduk, kelompok dan badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan pelayanan di bidang komunikasi dan informatika, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>11</sup>

## 3. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah pemberian layanan oleh penyelenggara negara seperti korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang maupun badan hukum lainnya yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan yang diterima oleh

---

<sup>11</sup> Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 8

masyarakat harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat.<sup>12</sup>

#### 4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelayanan secara terintegritas dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Enam Jalan Menuju Kinerja Pelayanan Prima <https://www.ombudsman.go.id/>  
<sup>13</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Pasal 1, Ayat 4, Hal 4



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pembahasan Penelitian Yang Relevan**

Penelitian tentang layanan penganduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh belum pernah dilakukan sebelumnya. Namun ada beberapa penelitian yang memiliki variable hampir serupa dengan penelitian ini, penelitian tersebut telah dikaji sebelumnya yaitu sebagai berikut:

*Pertama*, Skripsi Nurul Huda yang berjudul “Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi di Kota Palangka Raya”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan data collection, data reduction, data display, dan congclution drawing. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Kepala Bidang Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Investasi merupakan faktor penting yang bertanggung jawab terhadap pertumbuhan dan pembangunan ekonomi suatu negara. Investasi menjadi tolak ukur suatu negara bisa dikatakan memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang baik atau rendah. Laju investasi mempengaruhi tingkat kesejahteraan negara karena investasi mendorong negara untuk menciptakan produksi dalam memenuhi urusan negara dan kesejahteraan bangsa. Kebijakan investasi juga mempunyai peran positif dalam mengurangi kemiskinan dan

pengangguran. Penanaman modal atau investasi menurut undang-undang nomor 25 tahun 2007 adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh Penanam Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanam Modal Asing (PMA) untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia.<sup>14</sup>

*Kedua*, Skripsi Elok Aulia Bilawatin Nufus “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan Administrasi (Studi Multikulasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan)”. Dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menekankan bahwa tujuan didirikannya negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehingga dengan tujuan tersebut bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warga negara dengan cara mengelola sistem pemerintahan yang dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik dalam rangka terwujudnya kebutuhan dasar dan hak sipil bagi warga negara. Hingga saat ini pada bidang kehidupan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi. Hal tersebut bisa disebabkan karena faktor kurang adaptasi terhadap perubahan dan pembangunan yang kompleks dan kurang siap dalam menghadapinya. Sementara itu selalu ada hal yang menjadi tantangan dalam kehidupan bermasyarakat yang dipicu oleh

---

<sup>14</sup> Nurul Huda, *Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi di Kota Palangka Raya*, (Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya 2021)

kemajuan dalam berbagai bidang, termasuk bidang ilmu pengetahuan, komunikasi, informasi, transportasi, dan lain sebagainya.<sup>15</sup>

*Ketiga*, Skripsi Siti Amin Hastutik yang berjudul “Implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan kepuasan Customer di kantor wilayah Kementrian Agama daerah istimewa Yogyakarta”. Langkah pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan public bagi masyarakat adalah dengan menciptakan pelayanan terpadu satu pintu.

Persamaan dari judul yang saya tulis (Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dengan tiga penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang cara memberikan pelayanan yang baik serta memahami apa saja yang disediakan oleh pelayanan terpadu satu pintu.

Perbedaan judul yang saya tulis dengan tiga penelitian terdahulu adalah kalau dari tiga penelitian terdahulu fokus terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu sedangkan judul yang saya tulis (Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) lebih fokus terhadap pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dasar hukum dari pelayanan terpadu satu pintu tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dari dibentuknya pelayanan

---

<sup>15</sup> Elok Aulia Bilawatin Nufus, *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan Administrasi (Studi Multikulasi di MTs Negri 1 Lamongan dan MTs Negri 2 Lamongan)* (Universitas Islam Negri Sunan Ampel Surabaya 2022)

terpadu satu pintu yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Diharapkan dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini menjawab keluhan dari masyarakat selama ini. Namun karena program ini merupakan kebijakan baru sehingga dalam implementasinya masih ditemukan masalah-masalah. Dalam penelitian Jeni Susandri dan Hery Suryadi memaparkan bahwa masih terdapat kekurangan dari pelaksanaan program pelayanan terpadu satu pintu, seperti pegawai kurang tanggap dalam melaksanakan program tersebut, sarana dan prasarana yang belum mendukung, belum adanya sosialisasi secara menyeluruh terkait program tersebut.<sup>16</sup>

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori Pelayanan Publik**

Teori Pelayanan Publik Secara umum dalam arti luas pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sementara secara sempit pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang aparatur pemerintah dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat-menyurat administrasi pemerintahan.<sup>17</sup>

Menurut Robert “pelayanan publik adalah semua aktivitas pelayanan secara komunal yang dilaksanakan oleh institusi baik ditingkat pusat, daerah dan

---

<sup>16</sup> Siti Amin Hastutik, *Implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan kepuasan Customer di kantor wilayah Kementerian Agama daerah istimewa Yogyakarta* (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga 2019)

<sup>17</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014) Hal 10

lingkup badan usaha milik negara atau daerah yang bergerak dalam bidang barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan khalayak ataupun dalam bentuk implementasi ketertiban”.<sup>18</sup>

Dengan adanya standardisasi pelayanan publik dalam pemberian pelayanan perizinan investasi tentu saja akan diperoleh sistem pelayanan yang baku dan berkepastian sehingga investor baik asing maupun dalam negeri dapat mengukur tingkat aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara investasi. Disinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan khususnya komitmen penyelenggara investasi di daerah dalam hal ini guna mengatur dan menentukan suatu standardisasi pelayanan perizinan investasi, agar diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan investasi di daerah, sehingga pihak investor baik asing maupun dalam negeri dapat mengaplikasikan modalnya dengan lancardan terukur. Tanpa adanya standardisasi pelayanan perizinan investasi yang diadakan dalam sebuah pedoman umum prosedur standar pelayanan investasi, tentu saja akan membawa implikasi pada aplikasi investasi yang umumnya dikeluhkan oleh para investor dengan terciptanya ekonomi biaya tinggi (high cost economy).

Pelayanan administratif lainnya yang sering ditemui masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan dokumen perizinan. “Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.”Perizinan memiliki fungsi penting karena dengan adanya perizinan

---

<sup>18</sup> Ariska Dwi Candra, Op.Cit, Hal 35

setiap bentuk kegiatan masyarakat dapat diatur sedemikian rupa agar tidak bertentangan satu dengan yang lainnya.<sup>19</sup>

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima (excellent service) dapat diwujudkan jika ada suatu standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk dari proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Standar baku dari suatu pelayanan public itu sendiri telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan standar Pelayanan Minimal. Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu ukuran dari berkualitas atau tidaknya suatu proses penyelenggaraan pelayanan public yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah kepada unsur masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pada ukuran baku Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini, maka penyelenggaraan pelayanan public yang diberikan oleh unsur institusi pemerintah (pelayanan prima) dalam memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, maka penyelenggara pelayanan publik oleh unsur institusi birokrasi pemerintah bercirikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud dalam bentuk prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, lebih dipahami oleh semua unsur masyarakat, dan lebih mudah dimengerti, serta mudah dilaksanakan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Kejelasan

---

<sup>19</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Teluk Wondama No 6 Tahun 2018, Pasal 1, Hal 67

Kejelasan yang dimaksud disini adalah adanya kejelasan dari persyaratan teknis dan kejelasan dari sisi proses penyelenggaraan administrasi pelayanan publik. Kejelasan dari unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan,persoalan/sengketa dalam pelayanan public. Kejelasan mengenai rinci biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran

3. Kepastian waktu

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

4. Akurasi

Akurasi yang dimaksud merupakan produk pembayaran publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

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

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian terhadap berbagai permasalahan dan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telematika.

#### 8. Kemudahan akses

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

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Unsur pemebri pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan publik harus lebih tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### 2.2.2 Teori Pelayanan Prima

Menurut Firmansyah pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Konsep pelayanan prima atau *excellent service* sendiri didasari dengan konsep *triple A* yaitu: *attitude*, *attention*, dan *action*. Akan tetapi, konsep *excellent service* yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S yang diyakini menjadi



konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai.

### 1. *Attitude* (Sikap)

Potret perusahaan, diawali dari kesan pertama yang ditorehkan oleh karyawan perusahaan tersebut, terutama mereka yang berdiri di *frontliner* atau siapapun yang berhubungan dengan pihak luar perusahaan. Bagaimana sikap dan pelayanan dari karyawan perusahaan, akan menggambarkan dan memberi citra perusahaan, baik itu langsung maupun tidak langsung. Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Itulah prinsip pelayanan prima yang pertama, memiliki, menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah dan profesional.

### 2. *Ability* (Kemampuan)

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para karyawan harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya pemanfaatan teknologi informasi.

### 3. *Attention* (Perhatian)

*Attention* (perhatian) adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya tamu perusahaan tersebut. Apalagi jika pelanggan atau tamu tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya karyawan tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.

### 4. *Action* (Tindakan)

Hal yang perlu dilakukan di tahap *action* ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan / keinginan pelanggan / tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa dicatat di form yang harus sudah disiapkan. Jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip keempat dari pelayanan prima, yaitu *action* sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (*attention*).

#### 5. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pelanggan / tamu / mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

#### 6. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan setiap karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan atau tamu.

#### 7. *Sympathy* (Simpati)

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *excellent service* adalah rasa simpati. Terkadang sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Simpati sendiri adalah sikap dimana Anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Pelayanan prima adalah hal yang paling penting dalam bisnis atau usaha, terutama jika bisnis tersebut di bidang jasa. Menghadirkan pelayanan prima dapat dimulai dari memilih pegawai atau karyawan terbaik dan menerapkan SOP yang

sesuai dengan budaya perusahaan dan juga harus berorientasi pada kepuasan pelanggan.<sup>20</sup>

### 2.2.3 Konsep Layanan Pengaduan

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh petugas pelayanan pengaduan, dengan tahapan sebagai berikut :

#### A. Pencatatan.

1. Data surat pengaduan.
2. Identitas pelaporan.
3. Indentitas terlapor.
4. Lokasi kasus.
5. Yang diinginkan pelapor.

#### B. Penelaahan.

Langkah–langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat sebagai berikut:

1. Merumuskan inti masalah pengaduan,
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan,
3. Memeriksa dokumen atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima,
4. Merumuskan rencana penanganan atau langka–langka yang diperlukan untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Dari hasil penelaahan pengaduan dikategorikan/dikelompokkan :

---

<sup>20</sup> Simolang, E Ireine, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Manado Town Square* Jurnal EMBA Vol.7 No.8 (Tahun 2019)

1. Berkadar pengawasan yaitu pengaduan yang :
  - a) Identitas pelapor jelas dan substansi laporan jelas dan logis.
  - b) Identitas pelapor tidak jelas namun substansi laporan logis.
  - c) Tidak berkadar pengawasan.

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan namun bisa dijadikan bahan informasi, atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

## 2. Penyaluran.

Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan untuk di teruskan kepada kepala instansi yang berwenang melakukan tindak korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan mekanisme pengaduan yang ada.

### 1. Pengarsipan.

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian dokumen pengaduan bila sewaktu-waktu akan diperlukan.

## 2.2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan bentuk pengembangan dari pelayanan publik yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan mutu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan publik tersebut diberikan sebagai bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana menyatakan bahwa dalam meingkatkan informasi dan tuntutan masyarakat yang tinggi, maka terdapat tiga pola dalam pelayanan publik diantaranya :

1. Pola pelayanan teknis fungsional

Pola pelayanan teknis fungsional merupakan pola penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah berdasarkan bidang, tugas, fungsi, dan wewenangnya.

2. Pola pelayanan terpadu

Pola pelayanan terpadu merupakan pola penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi sesuai dengan wewenangnya masing-masing.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia “*Pelayanan Terpadu Satu Pintu*” <http://ptsp.kkp.go.id/konten/profil> (diakses pada 27 Desember 2022, pukul 08:11)

### 2.3 Kerangka Berfikir



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Adapun deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk suatu kajian yang bersifat deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti objek, suatu kondisi, sekelompok manusia, atau fenomena lainnya dengan kondisi alamiah (tanpa situasi eksperimen) untuk membuat gambaran umum yang sistematis atau deskripsi rinci yang faktual dan akurat.<sup>22</sup>

#### 3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan untuk menentukan batasan pada penelitian mengenai masalah dan ruang lingkup yang akan diteliti agar tepat sasaran berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat oleh peneliti.

**Tabel 3. 1 Dimensi dan Indikator Keberhasilan Strategi**

No	Dimensi	Indikator/Uraian	Sumber
1.	Pelayanan Publik	1. Kesederhanaan 2. Kejelasan 3. Kepastian waktu 4. Akurasi	Nina Rahmayanty. <i>Manajemen Pelayanan Prima.</i>

<sup>22</sup> Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press



	5. Keamanan 6. Tanggung Jawab 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana kerja 8. Kemudahan akses 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan 10. Kenyamanan	Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal 17 (Tahun 2010)
--	---	---

*Sumber : Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)*

Faktor Pendukung dan faktor penghambat pada Layanan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Aceh, dengan dimensi dan indikator sebagai berikut :

**Tabel 3. 2 Faktor Pendukung dan Penghambat**

No	Dimensi	Indikator
1	Faktor pendukung pada Layanan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh	1. Lengkapnya sarana dan prasarana 2. Bertanggung jawab 3. Kemudahan Akses 4. Kejelasan
2	Faktor penghambat pada Layanan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh	1. Masih adanya layanan perizinan yang manual 2. Adanya layanan yang tidak tepat waktu

*Sumber : Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Aceh Nomor*

*067/3048/2021*

### 3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan sebagai objek penelitian adalah Kota Banda Aceh. Lembaga yang terlibat yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jl. Tgk. Imeum Lueng Bata, gampong Cot Masjid, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh (23246), Aceh. Lokasi ini penulis pilih dikarenakan masih banyaknya pengaduan yang diajukan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

#### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan dari informan penelitian tanpa menggunakan perantara dengan metode wawancara. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file, data yang diperoleh dari sumber ini adalah hasil wawancara dan observasi langsung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Aceh yang diteliti yaitu: Layanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.<sup>23</sup>

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia

---

<sup>23</sup> Data dan Sumber Data Kualitatif <https://lmsspada.kemdikbud.go.id/>

pada kantor-kantor pemerintahan, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data.<sup>24</sup> Data ini biasa diperoleh dari perpustakaan, buku-buku, dan juga jurnal yang berkait dengan topik penelitian dan berita-beritayang ada di media cetak dan elektronik atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu, data ini bertujuan untuk memperkuat dan sebagai pendukung data primer, data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari buku, jurnal, dokumen, dan peraturan-peraturan yang ada hubuynganya dengan layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Aceh.

### 3.5. Informan Penelitian

**Tabel 3. 3 Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1.	Kabid Layanan Pengaduan	1 orang	Kabid Layanan Pengaduan yang tahu dan bertanggung jawab terkait informasi dan masalah yang diangkat oleh peneliti
2.	Staff Layanan Pengaduan	2 orang	Staff layanan pengaduan yang menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat yang ingin mengajukan pengaduan
3.	Masyarakat yang mengajukan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh	3 orang	Masyarakat yang menerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh
Jumlah		6 orang	

<sup>24</sup> Dr. Bambang Widjanarko Otok, M.Si, *Konsep Dasar Dalam Menyajikan Data*, Hal. 7

Alasan saya mewawancarai pada bidang Pendidikan, Kesehatan dan pertanian dikarenakan pelayanan tersebut yang sering masyarakat ajukan, masih adanya permasalahan yang dikeluhkan oleh Masyarakat seperti lamanya proses penyelesaian surat perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan proses percakapan yang berbentuk tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (informan) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>25</sup>

Sebelum mengajukan pertanyaan kepada narasumber peneliti membuat draft pertanyaan agar pertanyaan ini tidak lepas dari tujuan penelitian.

Saya memakai metode wawancara tidak terstruktur, wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sama untuk semua responden. Pertanyaan-pertanyaan dapat berubah-ubah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh responden.

Dengan demikian, wawancara tidak terstruktur memungkinkan peneliti

---

<sup>25</sup> Mukhtazar. Prosedur penelitian Pendidikan. Absolute media. Hal 78.

untuk mengumpulkan data yang lebih akurat karena dapat menyesuaikan pertanyaan sesuai dengan apa yang sebenarnya diinginkan oleh responden.

## 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk mendapat informasi yang lebih akurat, baik berupa tempat (ruang), pelaku, objek, kegiatan, perbuatan atau peristiwa.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.<sup>26</sup>

### **3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

#### a. Kredibilitas

Uji kredibilitas atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah yang dilakukan. Teknik ini menguji apakah hasil penelitian memiliki kepercayaan yang tinggi sesuai dengan data dan fakta di lapangan.

#### b. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber

---

<sup>26</sup> Dr. Eko Dudiarto dan Dr. Dewi anggaeni. Epidemiologo. Egc. hal 40.

data yang telah ada. Teknik triangulasi bisa diibaratkan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.<sup>27</sup>

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data kualitatif banyak digunakan dalam penelitian yang Mengarah pada pola pertanyaan kenapa dan bagaimana. Teknik ini sangat tepat dipakai dalam penelitian yang berusaha menggali bahasan penelitian secara mendalam. Misalnya saja, pada penelitian yang berusaha menjelaskan alasan munculnya perilaku manusia.

#### **1. Reduksi data**

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

#### **2. Display data**

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

#### **3. Penarikan Kesimpulan dan verifikasi**

---

<sup>27</sup> Jenis Penelitian <https://eprints.uny.ac.id/>

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai.

### **3.9.Sistem Penulisan**

BAB I saya membahas tentang latar belakang masalah yang saya angkat dan saya bahas di dalam skripsi di latar belakang tersebut saya menjelaskan mengenai masalah-masalah yang ada pada lokasi penelitian pada bidang layanan pengaduan, lalu membahas tentang identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan penjelasan istilah.

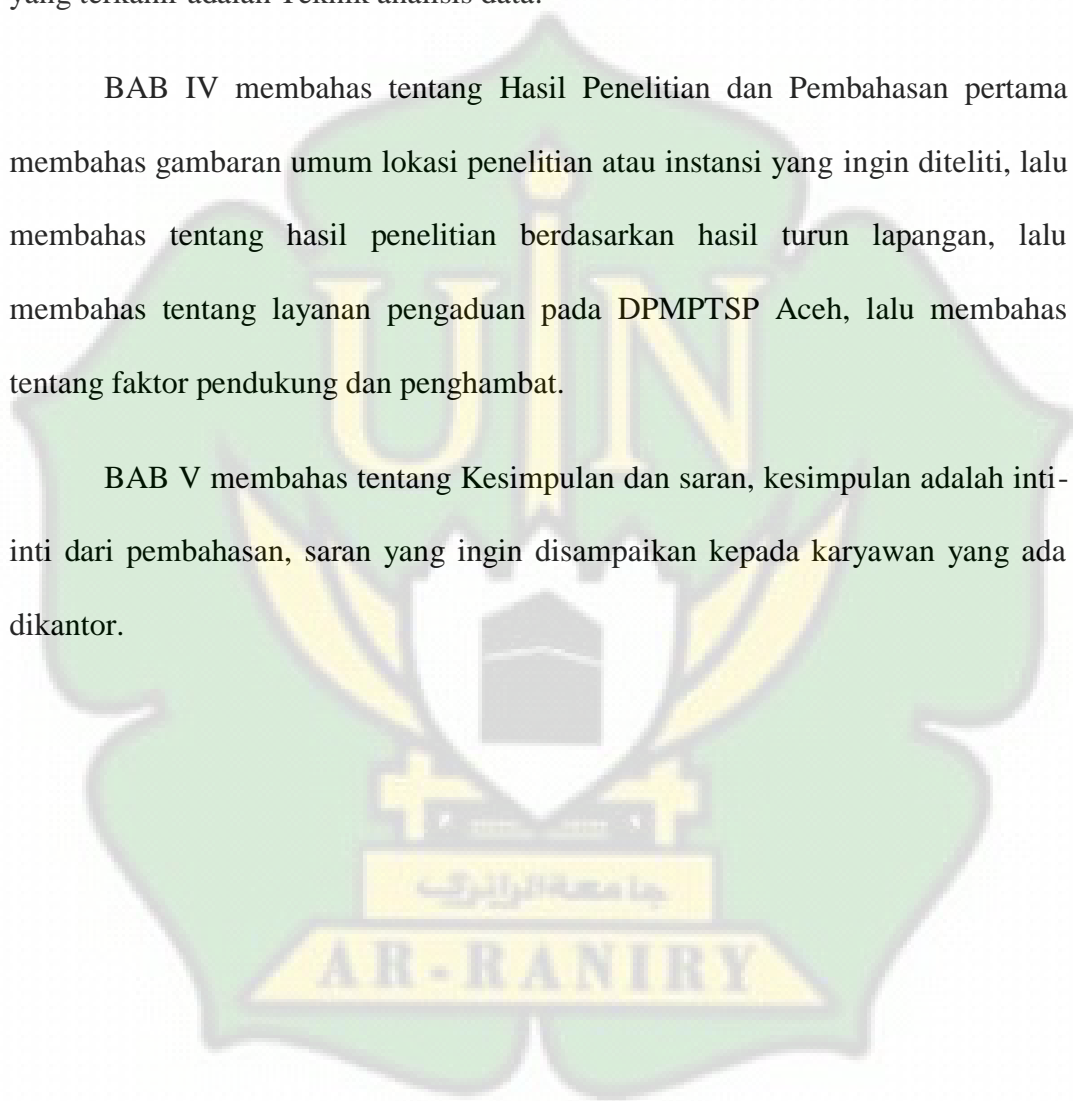
BAB II Tinjauan Pustaka, Pertama saya membahas landasan teori, teori apa yang digunakan dalam penelitian, lalu mengutip juga beberapa skripsi terdahulu untuk melihat perkembangan tentang masalah yang ingin saya bahas. Lalu membuat kerangka berfikir untuk menjadi gambaran apa saja yang ingin saya bahas.

BAB III membahas tentang Metodologi penelitian, pertama membahas tentang metode yang saya gunakan dalam penelitian, Fokus penelitian, fokus penelitian digunakan untuk menentukan batasan pada penelitian mengenai masalah dan ruang lingkup yang akan diteliti agar tepat sasaran berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat oleh peneliti. Lokasi Penelitian sebagai objek penelitian, Informan penelitian, informan penelitian adalah seseorang yang memberikan informasi mengenai apa yang ingin kita ketahui melalui wawancara,

Teknik pengumpulan data adalah Teknik yang kita pakai ketika turun lapangan, teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti, Teknik pemeriksaan keabsahan data dan yang terakhir adalah Teknik analisis data.

BAB IV membahas tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan pertama membahas gambaran umum lokasi penelitian atau instansi yang ingin diteliti, lalu membahas tentang hasil penelitian berdasarkan hasil turun lapangan, lalu membahas tentang layanan pengaduan pada DPMPTSP Aceh, lalu membahas tentang faktor pendukung dan penghambat.

BAB V membahas tentang Kesimpulan dan saran, kesimpulan adalah inti-inti dari pembahasan, saran yang ingin disampaikan kepada karyawan yang ada dikantor.





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh



**Gambar 4. 1 Kantor DPMPTSP Aceh**

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh (DPMPTSP Aceh) mempunyai tugas umum Pemerintahan dan Pembangunan di bidang pengembangan investasi, promosi, dan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip kepastian, keamanan, koordinasi, integrasi, sinkronisasi, transparansi dan simplifikasi berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: konsumsi, pengeluaran pemerintah, investasi dan ekspor-impor. Diantara

faktor-faktor tersebut, hanya investasi yang dapat dipacu pertumbuhannya tanpa batas, baik investasi yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Karenanya, peningkatan investasi perlu diupayakan semaksimal mungkin, dengan meningkatkan minat calon investor untuk berinvestasi di Aceh.

Iklm investasi yang kondusif seperti adanya kepastian hukum, stabilitas politik dan jaminan keamanan, kebijakan pemerintah yang pro investasi, serta tersedianya sarana dan prasarana umum yang memadai, adalah faktor utama yang dapat meningkatkan minat calon investor. Kepastian hukum sangat dibutuhkan dalam upaya menarik minat penanam modal. Ini ditandai oleh keselarasan regulasi bidang penanaman modal, baik di tingkat nasional maupun daerah. Sebaliknya, produk-produk hukum yang tumpang-tindih atau saling bertentangan akan membingungkan dan menyulitkan penanam modal dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya. Karena itu, pembenahan legislasi bidang penanaman modal perlu terus dilakukan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah stabilitas politik dan keamanan. Dari pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal pada tahun-tahun sebelumnya dapat disimpulkan bahwa salah-satu penyebab tidak kondusifnya iklim investasi di Aceh adalah karena masih adanya pemahaman yang tidak sama dari masyarakat akan arti pentingnya investasi bagi pemulihan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja. Ini ditandai oleh adanya gangguan-gangguan dari sebagian masyarakat; harga tanah yang tidak rasional; serta penolakan lainnya yang menyebabkan penanam modal tidak dapat melakukan kegiatan investasi atau perluasan usaha di Provinsi Aceh. Karena faktor ini tidak dapat langsung

dikendalikan oleh badan nasional/daerah bidang penanaman modal, diperlukan koordinasi aktif dengan kepolisian, pemerintah kabupaten/kota, pemerintah di tingkat desa/kampung hingga dengan masyarakat luas secara berkesinambungan.

Bahkan, peran masyarakat melalui partai politik nasional dan lokal di Aceh menjadi begitu penting pasca MoU Helsinki yang diimplementasikan melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh. Dengan berlangsungnya pemilihan umum kepala daerah tahun 2012 secara damai maka daya tarik calon-calon penanam modal di Aceh diharapkan akan semakin besar di masa yang akan datang. Hal ketiga yang menjadi faktor utama bagi kegiatan penanaman modal adalah kebijakan pemerintah. Prinsip dasarnya adalah bahwa kegiatan penanaman modal akan semakin besar kualitas dan kuantitasnya jika pemerintah mempermudah perizinan dan pelayanan lain di bidang penanaman modal. Karena itu, upaya perbaikan regulasi untuk meningkatkan minat calon-calon penanam modal baru perlu terus dilakukan berdasarkan masukan dari dunia usaha dan belajar dari pengalaman negara lain. Demikian juga terhadap tersedianya sarana dan prasarana umum yang memadai, perlu terus disediakan oleh pemerintah. Koordinasi yang intensif dengan instansi teknis terkait untuk sinkronisasi perencanaan infrastruktur dengan kebutuhan penanaman modal juga perlu ditingkatkan agar sarana dan prasarana ke sentra-sentra produksi dapat terpenuhi.

Sebagaimana telah dilakukan dalam lima tahun terakhir, berbagai investasi di Aceh perlu didorong untuk terus berkembang, baik investasi berfasilitas, investasi non-fasilitas, investasi rumah tangga, maupun investasi pemerintah.

Investasi pihak swasta perlu ditumbuhkembangkan karena investasi dari pemerintah sangat terbatas dan hanya pada sektor non-profit yang tidak diminati oleh pihak swasta, seperti penyediaan sarana dan prasarana umum (infrastruktur). Selain itu, peningkatan kualitas dan kuantitas tenaga kerja lokal untuk mengisi pasar tenaga kerja lokal juga dilakukan secara beriringan agar kegiatan penanaman modal di Aceh dapat betul-betul dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dengan lahirnya Undang-undang Pemerintahan Aceh No. 11 Tahun 2006 dan terbentuknya pemerintahan yang lebih otonom, maka Pemerintah Aceh melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat bertugas lebih mandiri untuk melaksanakan penyusunan perencanaan Penanaman Modal secara makro; mengidentifikasi potensi unggulan daerah melakukan kegiatan promosi dan kerjasama investasi; menyusun regulasi perizinan penanaman modal; melakukan pengendalian dan pengawasan serta memberikan pelayanan terpadu satu pintu.<sup>28</sup>

#### **4.1.1 Visi dan Misi DPMPTSP Aceh**

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh terwujudnya aceh yang damai dan sejahtera melalui pemerintahan yang bersih,adil dan melayani

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh

---

<sup>28</sup> Urgensi DPMPTSP <https://dpmptsp.acehprov.go.id/halaman/profil-dinas>

1. Reformasi birokrasi untuk tercapainya pemerintahan yang bersih dan berwibawa guna mendukung pelayanan public yang mudah, cepat, berkualitas dan berkeadilan.
2. Memperkuat pelaksanaan syari'at islam beserta nilai-nilai keislaman dan budaya keacehan dalam kehidupan masyarakat dengan iktikad Ahlussunah Waljama'ah yang bersumber hukum mazhab Syafi'iyah dengan tetap menghormati mazhab lainnya.
3. Menjaga integritas nasionalisme dan keberlanjutan perdamaian sebagai tindak lanjut prinsip-prinsip MoU Helsinki
4. Membangun masyarakat yang berkualitas dan berdaya saing di tingkat nasional dan regional melalui peningkatan mutu pendidikan secara merata, baik pada pendidikan vokasional, dayah dan pendidikan umum.
5. Memastikan semua rakyat Aceh mendapatkan akses layanan kesehatan secara mudah, berkualitas dan terintegrasi.
6. Menjamin kedaulatan dan ketahanan pangan yang berimplikasi terhadap kesejahteraan petani dan nelayan melalui peningkatan produktifitas dan nilai tambah hasil pertanian dan kelautan.
7. Menyediakan sumber energy yang bersih dan terbarukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan listrik bagi rakyat dan industri, sebagai komitmen Aceh dalam pembangunan rendah emisi.
8. Membangundan melindungi sentra-sentra produksi dan industri jasa kreatif yang menghasilkan produk kompetitif untuk memperluas lapangan kerjaserta memberikan kemudahan akses permodalan.

9. Revitalisasi fungsi perencanaan daerah dengan prinsip evidence based planning yang efektif, efisien dan berkelanjutan.

#### 4.1.2 Tugas dan fungsi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Aceh mempunyai tugas umum melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu serta pelayanan informasi dan pengaduan, pengawasan dan pembinaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas tersebut DPMPTSP memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan Dinas
2. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang
3. Perumusan kebijakan teknis sesuai peraturan perundang-undangan
4. Penyelenggaraan tugas penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu termasuk lintas kabupaten/kota
5. Penyusunan maklumat pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai sifat, jenis dan karakteristik perizinan
6. Pengelolaan sistem informasi secara efektif, efisien dan mudah diakses
7. Pelayanan Informasi dan Penanganan pengaduan pelayanan publik
8. Pelaksanaan evaluasi dan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara periodik melalui Survey Kepuasan Masyarakat

9. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu
10. Penyampaian laporan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Gubernur secara periodik
11. Pelaksanaan evaluasi terkait sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan terpadu satu pintu.

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Layanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh**

Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bidang pengaduan, Dalam negara demokrasi, pengaduan masyarakat adalah bentuk kemerdekaan warga negara untuk berpartisipasi dalam kebijakan publik serta bentuk pengakuan kedaulatan rakyat dari negara. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pemenuhan hak-haknya dari negara, demikian pula negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak masyarakat tersebut. Masyarakat yang belum terpenuhi hak-haknya maka dapat melakukan pengaduan melalui saluran resmi yang disiapkan oleh negara, seperti pada lembaga parlemen dan lembaga yang khusus didirikan untuk menerima pengaduan masyarakat, Sejak tahun 2005 setelah ratifikasi Kovenan Internasional, dimulai pula pembahasan Undang-Undang.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Layanan Pengaduan [sippadu.bojonegorokab.go.id/form/open/1/layanan-pengaduan](http://sippadu.bojonegorokab.go.id/form/open/1/layanan-pengaduan)

**Tabel 4. 1 Jenis Layanan**

1	Pengairan	Aktif
2	PUPR	Aktif
3	LH	Aktif
4	Hutan	Aktif
5	Perikanan	Aktif
6	Peternakan	Aktif
7	Pertanahan	Aktif
8	Listrik	Aktif
9	Tambang	Aktif
10	Migas	Aktif
11	Pangan	Aktif
12	Kebun	Aktif
13	Naker	Aktif
14	Kesehatan	Aktif
15	Kesbangpol	Aktif



16	Sosial	Aktif
17	Pariwisata	Aktif
18	Pendidikan	Aktif
19	Koperasi	Aktif
20	Dispora	Aktif
21	Disbudpar	Aktif
22	Industri	Aktif
23	Hub-LLAJ	Aktif
24	Hub-KA	Aktif
25	Hub-Layer	Aktif

*Sumber : Website Resmi DPMPTSP*

Pelayanan Publik yang didalamnya pengakuan negara atas hak-hak masyarakat dalam pemenuhan pelayanan publik. Selama empat tahun pembahasan, draft RUU Pelayanan Publik disetujui dan disahkan pada tahun 2019 sebagai payung hukum dan jaminan bagi warga negara dalam mengadakan hak-haknya yang dilanggar oleh pejabat/pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik. Proses administrasi pengaduan masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi, dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti. Rangkaian kegiatan tersebut dituangkan dalam alur

pengaduan sebagai bentuk adanya pengelolaan pengaduan dalam setiap unit layanan yang terdiri dari pejabat dan pelaksana/petugas pengelola pengaduan.<sup>30</sup>

Pada alur pengaduan masyarakat pada unit layanan, akan tergambar tugas dan kewenangan pejabat dan pelaksana pengaduan. Pada tahap penerimaan pengaduan ditugaskan pada pelaksana untuk melakukan registrasi, sementara pada tahap tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh pejabat pengaduan. Pejabat pengaduan mendistribusikan dan melakukan komunikasi dengan pejabat yang terkait dengan subjek yang diadakan untuk menyelesaikan pengaduan warga masyarakat.



**Gambar 4. 2 Alur Layanan Pengaduan DPMPTSP Aceh**

*Sumber : Website resmi DPMPTSP Aceh*

<sup>30</sup> Prinsip dan Asas Pelayanan Publik <https://nasional.kompas.com/prinsip-dan-asas-pelayanan-publik>

**CARA MELAPOR YANG BAIK**

1. Menuju website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dan login
2. Uraikan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap
3. Sebutkan waktu dan tempat
4. Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
5. Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia
6. Kirimkan laporanmu dan tunggu laporan diverifikasi

**Tentang LAPOR!**

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis online yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas. LAPOR! dikelola dan dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai saluran partisipasi masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia

**CONTOH PENGADUAN**

ACEH Jalan Gampong Atue Raya rusak parah sehingga mengakibatkan banyak terjadi kecelakaan, mohon ditindak lanjut perihal terkait

**SMS ke 1708**

SMS	Verifikasi	Disposisi	Tindak Lanjut	SELESAI
Laporan diterima dan sistem Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Aceh telah menerima	Laporan telah diverifikasi dan telah terdapat informasi yang diperlukan untuk ditindak lanjut	Laporan telah ditindak lanjut dan telah terdapat informasi yang diperlukan untuk ditindak lanjut	Laporan telah ditindak lanjut dan telah terdapat informasi yang diperlukan untuk ditindak lanjut	Laporan telah ditindak lanjut dan telah terdapat informasi yang diperlukan untuk ditindak lanjut

**Gambar 4. 3 Cara melapor yang baik**

*Sumber : Website resmi DPMPTSP Aceh*

Dari alur pengaduan tersebut juga akan tergambar standar waktu suatu penanganan pengaduan masyarakat. Adanya standar waktu menunjukkan adanya kepastian bagi pengadu/pelapor untuk mendapatkan informasi tindak lanjutnya oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 4.2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh Lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara, Sementara itu merujuk pada UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. pelayanan publik adalah 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. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai *stakeholder* utama.

Standar baku dari suatu pelayanan publik itu sendiri telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan standar Pelayanan Minimal. Penyelenggara pelayanan publik oleh unsur institusi birokrasi pemerintah bercirikan hal-hal sebagai berikut :

### **1. Kesederhanaan**

Kesederhanaan yang dimaksud dalam bentuk prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, lebih dipahami oleh semua unsur masyarakat, dan lebih mudah, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan

dilaksanakan secara mudah, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

*“Kesederhaan ini maksudnya tidak merumitkan masyarakat dalam mengajukan pengaduan, masyarakat dimudahkan untuk mengajukan pengaduan atas keluhan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, nantinya akan dilihat terlebih dahulu masalahnya apa, jika masalahnya tidak terlalu besar dan tidak rumit untuk diselesaikan maka akan diselesaikan langsung pada hari tersebut tidak memakan banyak waktu, tetapi jika masalahnya besar dan rumit untuk diselesaikan maka akan memakan waktu tidak bisa langsung diselesaikan pada hari tersebut.”<sup>31</sup>*

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesederhanaan di kantor DPMPTSP sangat baik para karyawan memberikan layanan yang sangat memuaskan, dan masyarakat bisa memahami secara maksimal atas pelayanan yang diberikan, mekanisme tidak berbelit-belit, nanti cara penyelesaian pemberian layanan akan dilihat terlebih dahulu layanan apa yang dibutuhkan, jika hanya layanan perizinan paling cepat selesai tiga hari dan paling lama satu minggu.

## **2. Kejelasan**

Kejelasan yang dimaksud disini adalah adanya kejelasan dari persyaratan teknis dan kejelasan dari sisi proses penyelenggaraan administrasi pelayanan publik. Kejelasan dari unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan/sengketa dalam pelayanan publik, Kejelasan mengenai rinci biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

---

<sup>31</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Faisal, S.SOS Sekretaris Bidang pengaduan DPMPTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 31 mei 2023

*“Harus adanya kejelasan agar masyarakat tidak bingung, misalnya masyarakat mengajukan pengaduan maka harus jelas tenggat waktu kapan masalah tersebut akan diporses agar masyarakat mendapatkan kejelasan kapan masalahnya akan diselesaikan sehingga adapat memuaskan masyarakat”*

Semua harus jelas, baik itu jelas secara teknis ataupun secara administratif, jadi jika pelayanan publik kurang jelas dan prosesnya berputar-putar, perlu dipertanyakan.

*“Terkadang masih ada kendala pada kejelasan, terkadang dari cara penyampaian ada yang kurang dipahami, jadi para karyawan harus menyesuaikan dulu terhadap karakteristik masyarakat mungkin ada masyarakat yang bisa cepat paham ada juga yang agak lambat dalam memahami”<sup>32</sup>*

Berdasarkan hasil penelitian ini semua layanan harus jelas agar tidak menimbulkan kebingungan terhadap masyarakat, seperti kejelasan waktu, kejelasan pemberitahuan dan lain-lain, jika tidak adanya kejelasan maka semua tidak akan berjalan lancar, akan banyak hambatan-hambatan yang akan terjadi sehingga terjadinya pemberian pelayanan yang tidak maksimal dan menimbulkan ketidak puasaan terhadap yang menerima pelayanan, akan merugikan banyak pihak.

### **3. Kepastian waktu**

Salah satu prinsip dari pelayanan publik adalah kepastian waktu. Dimana segala aktivitas dan kegiatan waktunya sudah ditentukan. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

---

<sup>32</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Faisal, S.SOS Sekretaris Bidang pengaduan DPMPSTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 31 mei 2023

*“Mengenai layanan pengaduan ini sendiri memiliki kepastian waktu tergantung permasalahannya, kalau masalahnya tidak berat biasa bisa diselesaikan langsung pada hari tersebut bersama para staff pada bidang layanan pengaduan, contohnya masalah kecil yaitu jika kita mengajukan surat izin penelitian tenggat waktu untuk keluar surat yaitu seminggu, tetapi setelah seminggu belum dikeluarkan suratnya oleh kantor atau Ketika datang ke kantor petugasnya sedang tidak ada, maka permasalahan tersebut akan langsung di selesaikan tetapi jika masalahnya besar dan melibatkan instansi lain maka prosesnya agak sedikit lama, contohnya ingin membuka usaha senjata atau alat-alat tajam, padahal usahanya yang ingin dibuat tidak terlalu besar tetapi memiliki resiko maka masalahnya akan diselesaikan di pusat”<sup>33</sup>*

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan ketika mewawancarai masyarakat yang menerima pelayanan, masih adanya kelalaian para staff yang memberikan layanan seperti layanan perizinan surat penelitian, harusnya selesai dalam tiga hari dan paling lama seminggu, tetapi ketika saya turun lapangan langsung waktu mewawancarai masyarakat ada masyarakat yang mengadu bahwasannya surat yang diajukan untuk penelitian sudah dua minggu belum selesai juga.

#### **4. Akurasi**

Akurasi yang dimaksud merupakan produk pembayaran publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

*“Akurasi yang dimaksud tepat sasaran terhadap permasalahan, bagaimana cara menyelesaikan suatu masalah tersebut jangan sampai salah sasaran harus di tela'ah terlebih dahulu, masuk ke ranah mana permasalahan yang diajukan, kalau sampai salah maka akan berakibat fatal”<sup>34</sup>*

<sup>33</sup> Hasil Wawancara dengan kak Cut Danila staff layanan pengaduan DPMPSTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 13 juni 2023

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan ibu Riska Staff Front Office DPMPSTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 31 mei 2023

Tidak hanya berhenti disitu saja ternyata, prinsip kerja pelayanan public berfokus pada akurasi. Jadi yang dimaksud akurasi adalah bekerja berdasarkan prosedur dan syarat yang telah ditentukan.

## 5. Keamanan

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

*“Semua yang diadu oleh masyarakat harus dirahasiakan hanya pihak layanan pengaduan atau staff kantor saja yang tau karena identitas si pengadu harus aman jangan sampai terjadi sesuatu yang tidak diinginkan”<sup>35</sup>*

Tentu saja dari segi keamanan prinsip kerjanya memberikan kepastian hukum, sehingga masyarakatpun merasa aman.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya keamanan yang ada pada DPMPTSP Aceh dapat dikategorikan sangat aman karena identitas yang mengajukan layanan pengaduan hanya para petugas layanan yang memiliki data tersebut.

## 6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian terhadap berbagai permasalahan dan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

---

<sup>35</sup> Hasil Wawancara dengan kak Cut Danila staff layanan pengaduan DPMPTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 13 juni 2023



*“Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi baik menuntut perilaku aparatur yang memiliki integritas, produktifitas dan bertanggung jawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima, perlu adanya standarisasi cara yang dilakukan aparatur menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya”<sup>36</sup>*

Bekerja dengan rasa tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan tanpa mengeluh dan siap membantu masyarakat untuk kepentingan pelayanan publik.

*“Masih ada beberapa karyawan yang kinerjanya masih kurang memuaskan seperti di dalam surat perizinan masih ada salah kata padahal itu sangat berakibat fatal, nantinya bisa menjurus ke lain arti”<sup>37</sup>*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti tanggung jawab yang ada pada DPMPTSP sangat besar, semua permasalahan yang ada didalamnya semua diselesaikan dengan tuntas dan jelas, selalu melakukan evaluasi, dan dalam pemberian layanan dan pengaduan juga mereka selalu mengupayakan yang terbaik agar yang menerima layanan mendapatkan kepuasan atas apa yang diberikan.

<sup>36</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Faisal, S.SOS Sekretaris Bidang pengaduan DPMPTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 31 mei 2023

<sup>37</sup> Hasil Wawancara dengan buk Irma safitri Staff Layanan Pengaduan DPMPTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 13 juni 2023



**Gambar 4. 4 Cara melapor yang baik**

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti*

## **7. Kelengkapan sarana dan prasana kerja**

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telematika.

*“sejauh ini sarana dan prasarana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Alhamdulillah memadai tetapi ada juga layanan yang masih memakai system manual seperti layanan izin pertambangan, dikarenakan pertambangan mekanisme perizinannya agak sulit, harus melibatkan pihak lain didalamnya, masih terdapat kekurangannya yaitu front office pengaduan masih mengantarkan berkas fisik pengaduan kepada kepala bidang pengaduan sehingga dapat menyebabkan proses pengaduan memakan waktu yang cukup lama”<sup>38</sup>*

<sup>38</sup> Hasil Wawancara dengan kak Cut Danila staff layanan pengaduan DPMPSTP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 13 juni 2023

Saat kita berhadapan dengan kepentingan pelayanan public, masyarakat dituntut untuk memperhatikan kelengkapan berkas atau surat yang dibutuhkan oleh tim pekerja pelayanan publik.



**Gambar 4. 5 Front Office DPMPTSP Aceh**

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti*

## **8. Kemudahan akses**

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

*“Tempat informasi layanan seperti di website ada terus juga di Instagram ada, di bidang layanan pengaduan juga menyediakan E-Klinik yang bisa diakses dimana saja dan siapa saja di E-klinik juga sudah disediakan menu untuk pengaduan ini adalah salah satu program inovasi yang dibuat oleh DPMPTSP Aceh disitu bisa untuk pengusaha pelaku usaha atau masyarakat kalau misalnya mereka mau konsultasi dengan para staff yang ada di DPMPTSP bisa melalui E-Klinik termasuk juga dalam mengajukan pengaduan, misalnya ada masyarakat yang datang misalnya ingin*

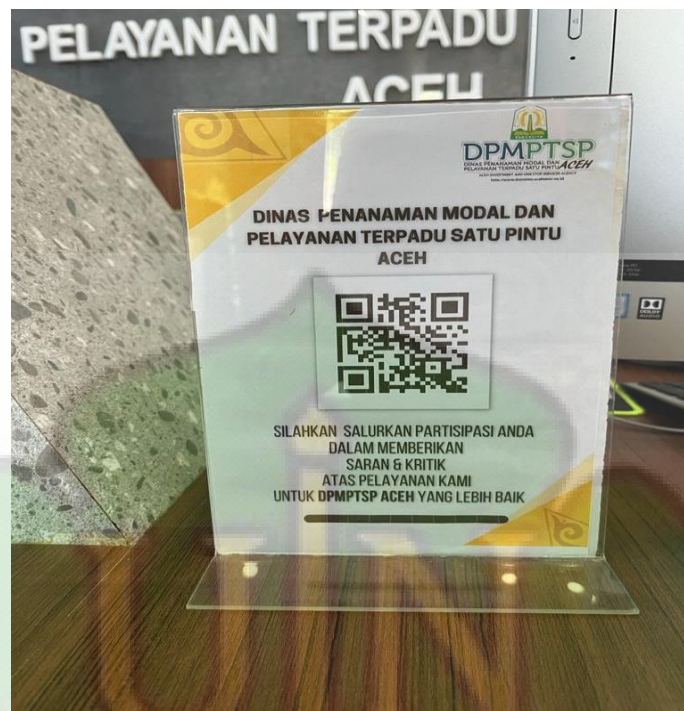
*mengadu yang akan ditangani oleh bidang pengaduan adalah pengaduan yang wewenangnya dibawah pemerintahan Aceh, misalnya yang izin usahanya itu diterbitkan oleh pemerintah Aceh itu akan ditindak lanjuti atau ditangani langsung oleh staff layanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu, misalnya datang dari masyarakat untuk mengadu ke DPMPTSP nanti di front office akan dikasih form pengaduan yang kemudian diisi setelah itu misalnya hanya butuh untuk informasi contoh 'kok saya sudah memasukkan izin pada tanggal sekian tetapi izinnya belum bisa diproses sedangkan masyarakatnya membutuhkan surat tersebut secepatnya 'ini adalah bentuk pengaduan masyarakat yang bisa langsung diselesaikan nanti kita akan memberikan alasan dan jawaban terhadap pengaduan mengapa surat tersebut belum selesai biasa berkendala di system yang sedang maintenance dan sudah di informasikan melalui website, pengaduan ini memiliki tingkatannya ada yang tingkatannya rendah satu hari bisa langsung nanti langsung diinfokan masalahnya apa Ketika yang mengadu sudah merasa puas mendapatkan informasi terhadap apa yang diadukan maka pengaduan sudah selesai.<sup>39</sup>*

yang dimaksud dengan kemudahan akses adalah untuk mengetahui apakah pelayanan yang dijalankan memadai dan terjangkau untuk masyarakat. Termasuk kemudahan akses yang bersifat modern.

*“Sekarang semua system sudah canggih akan terdeteksi melalui aplikasi, semua sudah bisa diakses melalui Instagram, website, media massa dan lain-lain, jadi memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi lebih dalam”*

---

<sup>39</sup> Hasil Wawancara dengan kak Cut Danila staff layanan pengaduan DPMPTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 13 juni 2023



**Gambar 4. 6 Barcode Saran dan Kritik Atas Pelayanan**

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti*

## **9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**

Ada juga yang dimaksud dengan 3K, yaitu kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Jadi orang yang bekerja sebagai pelayanan publik dituntut untuk bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam karakter.

*“Mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, para karyawan kantor DPMPTSP sudah memenuhi standar tersebut, para karyawan datang tepat waktu, tetapi ada juga yang beberapa terkadang telat, atau jika ada masyarakat yang membutuhkan layanan tetapi diprosesnya lama, mengenai kesopanan dan keramahan sendiri para karyawan sangat sopan*

*dan ramah dalam melayani karena itu adalah sebuah kewajiban, agar terciptanya kepuasan terhadap masyarakat”<sup>40</sup>*

Unsur pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas.

## 10. Kenyamanan

Prinsip terakhir adalah, memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Termasuk juga memberikan fasilitas-fasilitas untuk masyarakat, contohnya masyarakat yang menyandang disabilitas.

*“Fasilitas yang disediakan oleh kantor DPMPTSP sudah sangat memadai seperti disediakan ruang tunggu untuk masyarakat yang menerima layanan, ada mushalla, toilet, tempat parkir dan lain-lain, untuk para penyandang disabilitas juga disediakan tempat khusus, lalu kantornya juga bersih, untuk antriannya juga ada disediakan antian elektronik sehingga tidak ada yang bisa menerobos deluan karena akan dipanggil sesuai dengan nomor antian masing-masing”<sup>41</sup>*

Lingkungan pelayanan publik harus lebih tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan paker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

---

<sup>40</sup> Hasil Wawancara dengan kak wina masyarakat yang mengajukan layanan pengaduan pada DPMPTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 21 juni 2023

<sup>41</sup> Hasil Wawancara dengan kak Ica masyarakat yang mengajukan layanan pengaduan pada DPMPTSP Provinsi Aceh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada tanggal 21 juni 2023



**Gambar 4. 7 Antrian Berbasis Elektronik**

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti*

### **4.3 Pembahasan**

Kesimpulan dari hasil wawancara yang saya lakukan di lapangan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Aceh sudah sangat baik, Cuma pasti masih ada juga beberapa kekurangan masih terdapat kekurangannya yaitu front office pengaduan masih mengantarkan berkas fisik pengaduan kepada kepala bidang pengaduan sehingga dapat menyebabkan proses pengaduan memakan waktu yang cukup lama. Dan belum tersedianya aplikasi untuk melihat informasi berkas permohonan pengaduan perizinan sudah sampai proses mana. Sehingga ini akan memperlambat kinerja pelayanan, yang harusnya bisa selesai dalam sehari jadi sampai berhari-hari dikarenakan lamanya berkas tersebut diproses, seperti layanan perizinan pertambangan masih dilakukan secara manual.

Teknologi merupakan bentuk perkembangan zaman. Seluruh manusia di muka bumi dipaksa untuk membuka mata pada perubahan teknologi yang sedemikian cepat dan mempengaruhi segala aspek kehidupan. Tak dipungkiri, kemajuan teknologi mempercepat segalanya, termasuk pelayanan publik. Sudah bukan rahasia umum jika pelayanan publik di negeri ini dapat dikatakan jauh panggang dari api. Cepat hanya untuk pihak-pihak tertentu. Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan. Kombinasi antara buah pemikiran NPM (New Public Management) dengan pemanfaatan teknologi informasi yang nampak di dalam fenomena administrasi melalui internet ini telah melahirkan konsep aplikasi pemerintahan digital atau yang lebih populer.

Pada Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesederhanaan yang dimaksud dalam undang-undang tersebut adalah tidak meribetkan masyarakat yang menerima pelayanan, masyarakat yang menerima layanan pengaduan akan dimudahkan karena pada bidang layanan pengaduan sudah disediakan E-Klinik untuk mengadu dan menyampaikan keluhan-keluhan yang ada.



E-Klinik DPMPTSP Aceh adalah form pertanyaan dan form permohonan video conference, dimana anda dapat bertanya terhadap masalah izin yang anda hadapi dan jawaban akan dikirim ke email yang anda masukkan di form E-Klinik

**Gambar 4. 8 Form E-Klinik**

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti*

Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan dalam pemberian pelayanan mengenai informasi yang ada sehingga tidak menimbulkan kekeliruan sehingga masyarakat yang menerima layanan puas atas pelayanan yang diberikan, Cuma terkadang masih juga tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Kepastian dan Tepat waktu, Kepastian dan tepat waktu yang dimaksud adalah memberikan kepastian kepada masyarakat dan tepat waktu dalam menyelesaikan perizinan harus sesuai dengan standar oprasional prosedur, tetapi

setelah dilakukannya turun lapangan ketepatan waktunya tidak sesuai yang harusnya perizinan selesai dalam waktu paling lama seminggu tetapi bisa siap dalam kurun waktu dua minggu dan itu sudah tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.

Akurasi, akurasi adalah bekerja berdasarkan prosedur dan syarat yang telah ditentukan, semua harus berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan harus memenuhi syarat, akurasi harus tepat sasaran tidak boleh sampai melenceng, jika salah sasaran maka akan berakibat fatal.

Keamanan, Keamanan yang ada pada DPMPTSP sudah terjamin karena para karyawan menjaga privasi masyarakat yang mengajukan layanan semua data yang didapat tidak dapat disebarakan secara sembarangan karena itu semua privasi kantor, kecuali ada hal yang memang mendesk.

Tanggung jawab, berdasarkan hasil turun lapangan para karyawan sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti tanggung jawab yang ada pada DPMPTSP sangat besar, semua permasalahan yang ada didalamnya semua diselesaikan dengan tuntas dan jelas, selalu melakukan evaluasi, dan dalam pemberian layanan dan pengaduan juga mereka selalu mengupayakan yang terbaik agar yang menerima layanan mendapatkan kepuasan atas apa yang diberikan. Kelengkapan sarana dan prasarana, pada Kantor DPMPTSP aceh kelenkapan sarana dan prasarana sudah sangat memadai.

Kemudahan Akses, berdasarkan perkembangan zaman sekarang sudah sangat canggih jika ingin mendaftarkan untuk mendapatkan perizinan sudah bisa secara online tidak harus ke kantor, jika ingin menggunakan layanan pengaduan sudah bisa melalui E-Klinik nantinya pengaduan tersebut akan diproses oleh bidang pengaduan.

Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, Ada juga yang dimaksud dengan 3K, yaitu kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Jadi orang yang bekerja sebagai pelayanan publik dituntut untuk bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam karakter. Pada DPMPTSP para karyawan semua memiliki sifat tersebut sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

Kenyamanan, Kenyamanan yang dimaksud adalah memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Termasuk juga memberikan fasilitas-fasilitas untuk masyarakat, contohnya masyarakat yang menyandang disabilitas. Pada kantor DPMPTSP bisa dikategorikan sangat nyaman karena semua sudah disediakan seperti tempat parkir, musalla, dan ruangan khusus untuk pengaduan.

#### **4.4 Faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan layanan pengaduan pada DPMPTSP Aceh**

##### **4.4.1 Faktor Pendukung**

###### **1. Kemudahan Akses**

Belum semua pelaku usaha dapat memanfaatkan jalur perizinan terintegrasi secara elektronik tersebut. Karena itu pihaknya membantu dengan berinovasi melalui bimbingan teknis jarak-jauh secara interaktif. Pelaku usaha dibimbing secara tatap muka virtual oleh petugas layanan Front Office DPMPTSP Aceh. Pengusaha yang kesulitan membuka akun akses, kesulitan mempersiapkan dokumen elektronik, atau belum mahir meng-upload dokumen tersebut ke dalam sistem OSS maupun SiCANTIK Cloud, tinggal mengakses <https://e-klinikdpmptsp.acehprov.go.id/>. Kemudian petugas front office e-klinik DPMPTSP Aceh akan merespon untuk mengetahui bentuk bimbingan yang dibutuhkan. Selanjutnya, apabila pelaku usaha atau pemohon izin usaha membutuhkan bimbingan dan pendampingan melalui video conference secara interaktif, petugas (admin) e-klinik akan menjadwalkan waktu bimbingan yang disepakati. Jadwal bimbingan teknis yang sudah disepakati itu akan dikirim melalui alamat email yang didaftarkan pelaku usaha, bersama link akses untuk tatap muka secara virtual.

## **2. Fasilitas yang memadai**

Fasilitas yang diberikan oleh DPMPTSP sudah sangat memadai, Fasilitas yang memadai dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat. Dengan adanya fasilitas yang memadai, masyarakat akan semakin nyaman dalam beraktivitas, fasilitas untuk para penyandang disabilitas juga sudah disediakan, tempat melapor, adanya mushalla, semua ruangan sudah tersedia.

## **3. Bertanggung jawab**

Para petugas yang ada di front office semua memberikan layanan yang baik kepada si penerima layanan.

Dalam buku *Melatih Anak Bertanggung Jawab* (2001) karya Anton Adiwiyoto, ciri-ciri pribadi bertanggung jawab, di antaranya:

- a. Melakukan apa yang sudah diucapkan Mampu berkomunikasi dengan baik kepada siapa saja.
- b. Memiliki jiwa melayani dengan sepenuh hati Mampu menjelaskan apa yang dilakukannya, sehingga pribadi manusia memiliki tujuan.
- c. Tidak menyalahkan orang lain secara berlebihan Mampu menentukan pilihan dari beberapa alternatif.
- d. Menjadi pendengar yang baik, termasuk dalam menerima kritik dan saran dari orang lain.
- e. Berani meminta maaf sekaligus menanggung beban atas kesalahan yang dilakukan dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.
- f. Peduli pada kondisi, baik teman maupun keluarga
- g. Bersikap tegas Menghormati dan menghargai aturan Rajin memberi apresiasi kepada siapa saja dan tidak lupa mengucapkan terima kasih.

#### **4.4.2 Faktor Penghambat**

##### **1. Masih adanya layanan perizinan yang masih manual**

Layanan perizinan yang masih manual yaitu layanan perizinan pertambangan, perizina pertambangan memiliki prosedur yang agak sulit ddkbandingkan perizinan-perizinan lainnya, karena Pemerintah tengah berupaya untuk membatasi dan mengendalikan izin usaha pertambangan. Namun nyatanya jumlah izin usaha pertambangan justru meningkat hingga saat ini. Aktivitas usaha

pertambangan di Indonesia telah diatur secara jelas di dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pertambangan Mineral dan Batubara (UU 3/2020), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU 11/2020) dan peraturan pelaksana lainnya seperti Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Pertambangan Mineral dan Batubara (PP 96/2021). Untuk dapat melakukan aktivitas pertambangan tersebut diperlukan perizinan berusaha. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya (Pasal 1 angka 9 PP 96/2021). Sejak adanya PP 96/2021 kewenangan perizinan usaha pertambangan terbaru diambil alih dari pemerintah daerah ke pemerintah pusat.<sup>42</sup>

## **2. Kurangnya Ketepatan Waktu**

Sering terjadi waktu yang telah ditetapkan nantinya tidak sesuai, yang sesuai dengan SOPnya akan selesai dalam kurun waktu seminggu tetapi nanti selesainya dua minggu, jadi ini akan menyebabkan ketidakpuasan terhadap yang menerima pelayanan dikarenakan sudah tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

---

<sup>42</sup> Ketentuan perizinan berusaha pertambangan  
<https://smartlegal.id/perizinan/2021/10/22/ini-dia-ketentuan-perizinan-berusaha-pertambangan-terbaru/>

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

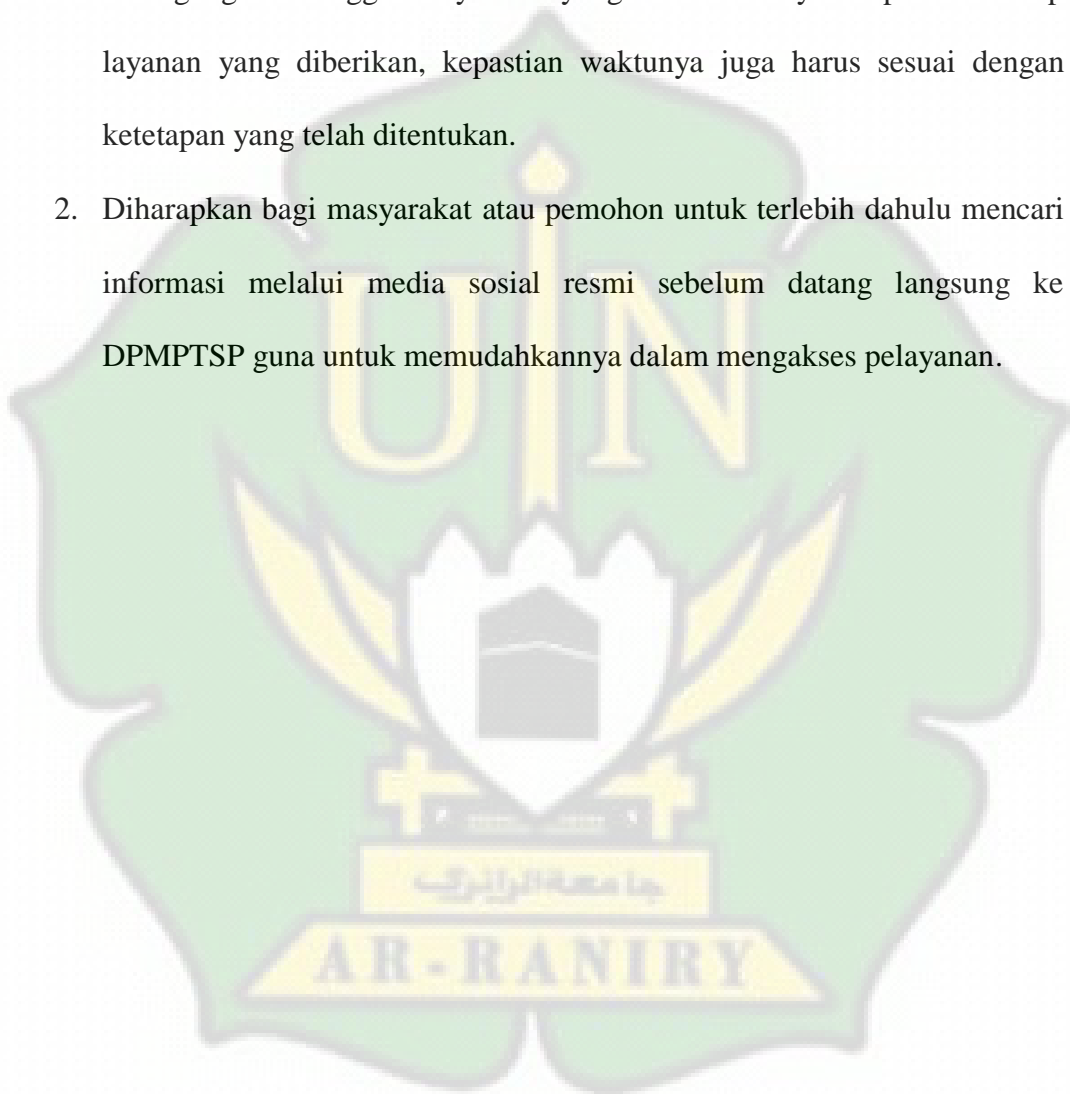
Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh, maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut :

1. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan bertugas melaksanakan administrasi pengaduan, menyiapkan dan mengumpulkan data pengaduan, merencanakan penanganan pengaduan perizinan, serta penanganan tindak lanjut laporan pengaduan perizinan.
2. Kualitas layanan, layanan yang diberikan sudah memuaskan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan seperti ketepatan waktu, prosedur layanan.
3. Adapun faktor pendukung seperti lengkapnya sarana dan prasarana, Kemudahan akses, dan bertanggung jawab, sedangkan faktor yang menjadi penghambat yaitu masih adanya layanan perizinan yang manual dan masih banyak layanan yang tidak tepat waktu selesainya.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan maka penulis bermaksud memberikan saran dengan harapan semoga dapat bermanfaat bagi petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh serta bermanfaat kepada masyarakat yang berkepentingan dengan layanan pengaduan pada DPMPTSP Aceh, yang akan diuraikan dibawah ini yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada para petugas yang ada di front office lebih maksimal lagi dalam memberikan layanan, dapat menjelaskan sejelas-jelasnya kepada masyarakat yang menerima layanan agar tidak menimbulkan kebingungan sehingga masyarakat yang menerima layanan puas terhadap layanan yang diberikan, kepastian waktunya juga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
2. Diharapkan bagi masyarakat atau pemohon untuk terlebih dahulu mencari informasi melalui media sosial resmi sebelum datang langsung ke DPMPTSP guna untuk memudahkannya dalam mengakses pelayanan.





Soal Wawancara Penelitian Layanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian dan Tepat Waktu
4. Akurasi
5. Bertanggung Jawab
6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
7. Kemudahan Akses
8. Kejujuran
9. Kecermatan
10. Kedisiplinan
11. Kesopanan dan Keramahan
12. Serta Keamanan dan Kenyamanan

Pertanyaan

1. Bagaimana SOP yang ada pada kantor DPMPTSP
2. Layanan Pengaduan apa yang paling sering
3. Bagaimana layanan pengaduan yang sudah berjalan selama ini, apakah sudah memuaskan masyarakat
4. Tenggat Waktu dalam memproses layanan pengaduan
5. Ada berapa layanan yang disediakan oleh kantor DPMPTSP
6. Apakah sarana dan prasarana sudah lengkap
7. Kendala yang biasa terjadi

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lijan Poltak Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Lusiana. (2012). *Usaha Penanaman Modal di Indonesia*, Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Sri Maulidiah, Pelayanan publik. (2014). *Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*, Bandung: CV. Indra Prahasta.

### Skripsi/Jurnal

- Elok Aulia Bilawatin Nufus, *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan Administrasi (Studi Multikulasi di MTs Negri 1 Lamongan dan MTs Negri 2 Lamongan (Universitas Islam Negri Sunan Ampel Surabaya 2022)*
- Nurul Huda, Strategi Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) D Elok Aulia Bilawatin Nufus, *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan Administrasi (Studi Multikulasi di MTs Negri 1 Lamongan dan MTs Negri 2 Lamongan (Universitas Islam Negri Sunan Ampel Surabaya 2022)*
- Simolang, E Ireine, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Manado Town Square* Jurnal EMBA Vol.7 No.8 (Tahun 2019)
- Siti Amin Hastutik, *Implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan kepuasan Customer di kantor wilayah Kementerian Agama daerah istimewa Yogyakarta (Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga 2019)*

**Peraturan/Perundang-undangan**

Peraturan Daerah Kabupaten Teluk Wondama No 6 Tahun 2018, Pasal 1, Hal 67

Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 8

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Pasal 1, Ayat 4, Hal 4

Peraturan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia No. 21 Tahun 2019

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

**Website**

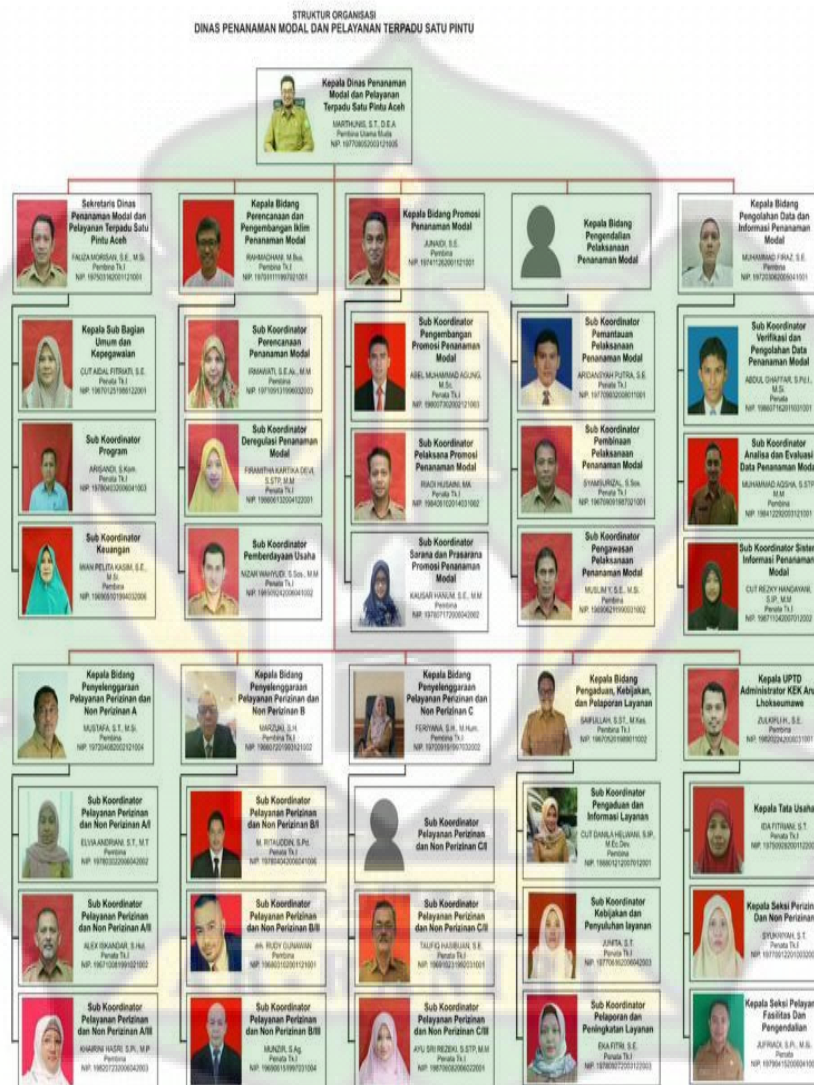
Ketentuan perizinan berusaha pertambangan dari  
<https://smartlegal.id/perizinan/2021/10/22/ini-dia-ketentuan-perizinan-berusaha-pertambangan-terbaru/>

SOP Pelayanan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan dari  
<http://dpmptsp.pasuruankota.go.id/standar-operasional-prosedur-sop-pelayanan-pengaduan-perizinan-dan-non-perizinan-pada-dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kota-pasuruan/>

Website Resmi Kantor DPMPTSP Aceh dari <https://dpmptsp.acehprov.go.id/>

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Struktur Organisasi DPMPTSP Aceh



## Lampiran 2. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Nomor 067/3048/2021



**PEMERINTAH ACEH**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Ahmad Yani No. 39 Banda Aceh (23122), Telp. (0651) 23170, Fax. (0651) 23171  
 Pelayanan Perizinan : Jalan T. Nyak Arief No. 219 Banda Aceh (23114),  
 Telp. (0651) 7554075, Fax. (0651) 7551333 – 21171  
 Website : <http://investasi.acehprov.go.id> Email : [investasi@acehprov.go.id](mailto:investasi@acehprov.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS**  
**PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ACEH**  
**NOMOR 067/3048/2021**  
**TENTANG**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN**  
**DAN LAYANAN INFORMASI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ACEH**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi yang baik menuntut perilaku aparatur yang memiliki integritas, produktifitas dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima, perlu adanya standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
  - b. bahwa dalam rangka standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan dan Layanan Informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);
  2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

-2-

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik

-3-

Indonesia Tahun 2021 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6619);

11. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
12. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Bidang Usaha Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 128);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956).
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885).
15. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 18);
16. Qanun Aceh Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Aceh (Lembaran Aceh Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Aceh Nomor 87) sebagaimana telah diubah dengan Qanun Aceh Nomor 13 Tahun 2019 tentang Qanun Aceh Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Aceh (Lembaran Aceh Tahun 2019 Nomor 21);
17. Qanun Aceh Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Qanun Aceh Nomor 2 Tahun 2019 tentang Retribusi Aceh (Lembaran Aceh Tahun 2021 Nomor 7, Tambahan Lembaran Aceh Nomor 128);
18. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 121 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh (Berita Daerah Aceh Tahun 2016 Nomor 123);
19. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Nonperizinan Kepada Kepala

-4-

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh (Berita Daerah Aceh Tahun 2021 Nomor 45);

20. Keputusan Gubernur Aceh Nomor 065/1849/2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan dan Layanan Informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.
- KEDUA** : Ketentuan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan dan Layanan Informasi sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu, mengenai :
- a. Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan; dan
- b. Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu dan Diktum Kedua wajib dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh  
pada tanggal 13 Desember 2021M  
08 Rabiul Akhir 1443H

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



**Marthunis, ST, DEA**  
Pembina Tingkat I  
Nip. 19770805 200312 1 005



### Lampiran 3. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
Nomor: 563/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2023

**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL**  
**DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;

b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;

10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;

11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);

12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **01 Februari 2023**

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :

1. Muazzanah, B.Sc., MPA. Sebagai pembimbing I

2. Arif Akbar, MA. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi

Nama : Athifah Humaira

NIM : 190802029

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Analisis Pelayanan Prima Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Tanggal : 01 Maret 2023  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

## Lampiran 4. Surat Permohonan Penelitian

22/05/23, 10.34

Document



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Sycikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0808/Un.08/FISIP. I/PP.00.9/03/2023  
 Lamp : -  
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **ATHIFAH HUMAIRA / 190802029**  
 Semester/Jurusan : / Ilmu Administrasi Negara  
 Alamat sekarang : JL.Flamboyan No.28c Dusun Indah Desa Garot

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **LayananPengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 29 Maret 2023  
 an. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 11 September  
 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

## Lampiran 5. Surat Izin Penelitian



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN NOMOR : 070/DPMPSTP/1349/2023

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang  
 Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
 2. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 121 Tahun 2016 tentang Kedudukan,  
 Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal  
 dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.
- b. Menimbang : Surat dari Kementerian Agama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas  
 Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Nomor: B-  
 130808/Un.18/FISIP.1/PP.00.9/03/2023 Tanggal. 29 Maret 2023 Perihal.  
 Rekomendasi Penelitian

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh, memberikan Rekomendasi kepada :

Nama Peneliti : **Athifah Humaira**  
 Pekerjaan Peneliti : Mahasiswi  
 Alamat Peneliti : Jl. Flamboyan No. 28 C. Desa Garot, Kec. Darul Imarah. Kab. Aceh Besar  
 Judul Penelitian : **Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu  
 Pintu Aceh**  
 Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh  
 Lama Penelitian : 24 Mei 2023 s/d 24 Juni 2023  
 Status Penelitian : Baru  
 Tujuan Penelitian : Menyelesaikan Tugas Akhir ( Skripsi )  
 Penanggung Jawab : Eka Januar, M. Soc. Sc  
 Jabatan Penanggung Jawab : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan  
 Anggota Tim Penelitian : -  
 Catatan : Rekomendasi penelitian berlaku paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal  
 diterbitkan dan setelah selesai melaksanakan kegiatan berdasarkan  
 Rekomendasi Penelitian agar melaporkan hasilnya secara tertulis kepada Dinas  
 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.

Demikianlah rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Banda Aceh  
 Pada Tanggal : 29 Mei 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



**Marthunis, ST, DEA**  
 Pembina Utama Muda, IV/c  
 NIP. 19770805 200312 1 005

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BPPT

Tembusan :

1. Gubernur Aceh (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesbangpol Aceh;
3. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan.

### Lampiran 6. Dokumentasi



Wawancara dengan Pak Faisal S.SOS Sekretaris Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan



Wawancara Dengan Kak Cut Danila staff layanan pengaduan DPMPTSP Provinsi Aceh



Wawancara Dengan Bu Irma Safitri Bidang Informasi dan Komunikasi



Wawancara Dengan Kak Wina Selaku Masyarakat yang Mengajukan Pengaduan



Wawancara dengan kak Ica Selaku Masyarakat yang Mnegajukan Pengaduan



Wawancara dengan Kak Cut Selaku Masyarakat yang Mengajukan Permohonan Perizinan