

**STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
BANDA ACEH DALAM MENDAPATKAN  
PENGHARGAAN PELAYANAN  
PRIMA GRADE A**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**BAYU ARIEF RACHMAN  
NIM. 180802054**

**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 bertandatangan di bawah ini

Nama : Bayu Arief Rachman  
NIM : 180802054  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Langsa, 11 Juni 2000  
Alamat : Desa Buket Meutuah, Langsa Timur,

Langsa

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian 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 menyebutkan 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, 17 Maret 2023

Yang menyatakan



**BAYU ARIEF RACHMAN**

NIM. 180802054

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA**  
**BANDA ACEH DALAM MENDAPATKAN**  
**PENGHARGAAN PELAYANAN**  
**PRIMA GRADE A**

SKRIPSI

Diajukan Kepada 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:

**BAYU ARIEF RACHMAN**

NIM. 180802054

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

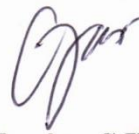
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



**Eka Januar, M.Soc.Sc.**  
NIP. 198401012015031003

Pembimbing II



**Cut Zamharira, S.IP., M.AP.**  
NIDN. 2017117904

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG**  
**STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA**  
**BANDA ACEH DALAM MENDAPATKAN**  
**PENGHARGAAN PELAYANAN**  
**PRIMA GRADE A**

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, 17 Maret 2023 M  
24 Sya'ban 144 H

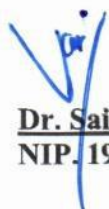
Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqsyah Skripsi

Ketua,




**Eka Januar, M.Soc., Sc.**  
**NIP. 198401012015031003**

Penguji I,



**Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.**  
**NIP. 196110051982031007**

Skeretaris,



**Cut Zamharira, S.IP., M.AP.**  
**NIP. 198401012015031003**

Penguji II,



**Mirza Fanzikki, S.Sos.I., M.Si.**  
**NIP. 199007022020121010**

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



**Dr. Muji Mulia, M.Ag.**  
**NIP. 197403271999031005**

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dan harapan bagi semua masyarakat di setiap negara. Di Indonesia hal telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) hadir dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang optimal memiliki kewenangan untuk memberikan penilaian atas kinerja satuan unit penyelenggara publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh pada tahun 2021 mendapatkan penghargaan pelayanan prima oleh Kemenpan-RB yang merupakan penghargaan tertinggi terhadap kegiatan penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat strategi DPM-PTSP Kota Banda dalam mendapatkan penghargaan pelayanan prima serta melihat dampak dari perolehan penghargaan tersebut terhadap masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, strategi yang dijalankan oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh adalah dengan berupaya memenuhi bobot, indeks, dan instrumen penilaian yang telah diatur dalam Peraturan Menpan-RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal tersebut dilakukan dengan cara merumuskan rancangan program dengan mengadakan evaluasi secara berkala. Serta berdampak baik terhadap masyarakat terbukti dengan meraih nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih tinggi dari tahun lalu. Berdasarkan hasil tersebut peneliti menyimpulkan bahwa, strategi yang diterapkan oleh DPM-PTSP berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci:** *Strategi, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima.*

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa pula kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabat beliau yang telah membawa kita ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Dalam penyelesaian skripsi ini yang berjudul **Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Dalam Mendapatkan Penghargaan Pelayanan Prima Grade A** Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa ada banyak kekurangan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Bapak Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Ibu Muazzinah, B.Sc., MPA. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Ibu Siti Nur Zalikha, M.Si. Sebagai Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam penyelesaian proposal dengan baik.
5. Bapak Eka Januar, M.Soc., Sc. Selaku Pembimbing Pertama yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Selaku Pembimbing Kedua yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu Pengetahuan dan membimbing selama proses perkuliahan.



8. Kepada Kedua orang tua, ayahanda Rusli, S.Pd dan ibunda Yeti Gunarsi, S.Pd. yang menjadi alasan peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan selalu memberikan do'a, dukungan, dan semangat. Teruntuk Ibunda Semoga lekas sembuh.
9. Kepada Bapak Abdul Manaf dan keluarga serta kepada Ibu Ratna Sari Dewi selaku orang tua saya di Banda Aceh yang senantiasa memberikan semangat dan solusi dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Kepada teman-teman KOPI yang telah banyak membantu peneliti tetap waras dan *stay on track*. Semoga teman-teman KOPI sekalian dimudahkan jalannya oleh Allah S.W.T
11. Kepada seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Negara angkatan 2018 yang berjuang bersama.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharap kritikan dan saran yang membangun semua pihak untuk kesempurnaan proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh , 25 Januari 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<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>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Penjelasan Istilah.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Teori Strategi.....	14
2.3. Teori Pelayanan Publik .....	19
2.3.1. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	22
2.3.2. Tujuan dan Asas Pelayanan Publik .....	24
2.3.3. Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik .....	26
2.3.4. Faktor yang Memengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik .....	28
2.3.5. Pelayanan Prima .....	30
2.4. Teori Dampak.....	33
2.5. Kerangka Pemikiran.....	34



<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	35
3.2.	Fokus Penelitian .....	36
3.3.	Lokasi Penelitian.....	38
3.5.	Informan Penelitian.....	40
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7.	Teknik Analisis Data.....	44
3.8.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1.	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.....	47
4.1.1.	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh ...	48
4.1.2.	Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh ...	49
4.1.3.	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh ...	50
4.1.4.	Jenis Layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.....	51
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
4.2.1.	Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTS) Kota Banda Aceh Terhadap Perolehan Penghargaan Pelayanan Prima Grade A .....	53
4.2.1.1.	Perumusan Strategi .....	60
4.2.1.2.	Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas.....	63
4.2.2.	Dampak Penghargaan Pelayanan Prima Grade A yang Diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	66
4.2.2.1.	Kebijakan Pelayanan .....	66
4.2.2.2.	Profesionalisme Sumber Daya Masyarakat (SDM) .....	73
4.2.2.3.	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik.....	78

4.2.2.4. Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	87
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
5.1. Kesimpulan .....	91
5.2. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>97</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>106</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Keberhasilan Strategi .....	36
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Pelayanan Prima.....	37
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Aspek, Indikator dan Bobot Pelayanan Publik .....	56

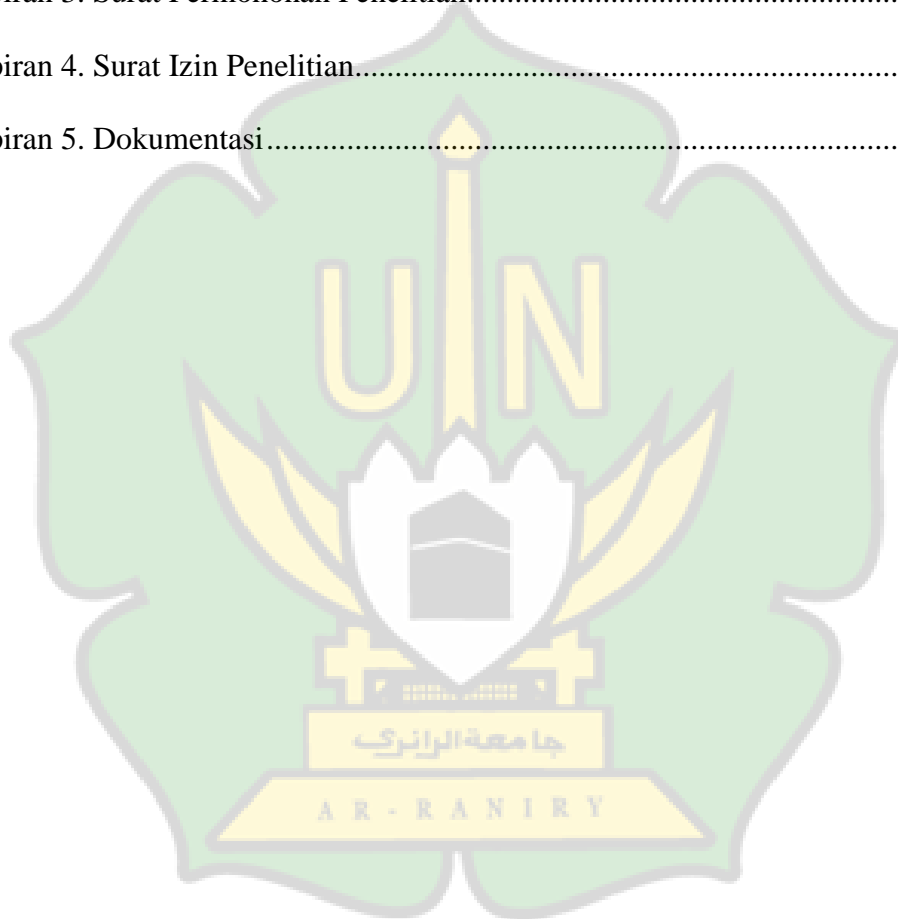


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh .....	47
Gambar 4.2. Struktur Organisasi DMP-PTSP Kota Banda Aceh .....	50
Gambar 4.3. Poster Jumlah Layanan.....	51
Gambar 4.4. Standar Pelayanan (Elektronik).....	67
Gambar 4.5. Standar Pelayanan (Non Elektronik).....	68
Gambar 4.6. Sistem Antrian.....	69
Gambar 4.7. Maklumat Pelayanan .....	71
Gambar 4.8. Survey Kepuasan Masyarakat .....	71
Gambar 4.9. Kesigapan Pegawai DPM-PTSP di Front Office .....	73
Gambar 4.10. Tempat Parkir.....	79
Gambar 4.11. Ruang Tunggu di DPM-PTSP Kota Banda Aceh .....	80
Gambar 4.12. Sarana dan Prasarana Bagi Yang Berkebutuhan Khusus .....	82
Gambar 4.13. Sarana Penunjang di DPM-PTSP Kota Banda Aceh .....	84
Gambar 4.14. Front Office DPM-PTSP .....	86
Gambar 4.15. Tampilan Laman Website DPM-PTSP .....	88
Gambar 4.16. Sistem Informasi Non Elektronik.....	89
Gambar 4.17. Sistem Informasi Non Elektronik.....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Peraturan KEMENPAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik .....	97
Lampiran 2. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi .....	101
Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian.....	102
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran 5. Dokumentasi.....	104



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Semua negara diwajibkan untuk memenuhi dan menjamin kebutuhan hidup dari masyarakatnya mulai dari aspek primer hingga tersier. Pelayanan publik termasuk dalam kebutuhan yang harus terpenuhi bagi semua kalangan masyarakat. Hal tersebut diatur dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara (UUD) Republik Indonesia tahun 1945 tertera tujuan negara antara lain: “melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”.<sup>1</sup> Maka dari pada itu sangat nyata bahwa pelayanan publik adalah kebutuhan hak warga negara dan kewajiban negara untuk memenuhinya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa<sup>2</sup>, 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan tersebut maka dalam kegiatan pelayanan publik terdapat dua pihak yang terlibat yaitu pemerintah sebagai pemberi layanan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

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

dan masyarakat selaku penerima layanan. Selanjutnya dijelaskan pada pasal 1 ayat 2&6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa:

- (2) “Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”
- (6) “Masyarakat yang dimaksud adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung”.<sup>3</sup>

Kondisi pelayanan publik di Indonesia sendiri saat ini masih banyak *problem* penting yang terjadi mulai dari diskriminasi, kepegawaian yang tidak efisien, serta tingkat kepuasan masyarakat yang rendah. Menurut data *The Most World's Efficient Governments 2019*, Indonesia menempati peringkat ke-50.<sup>4</sup> Semua lembaga terus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya yang di berikan tidak lepas dari pegawai negeri sebagai salah satu *Agent of Change* dalam mendukung pembangunan dalam negeri. Terdapat pula sebuah Lembaga Pemerintah yang mengurus dan bertanggung jawab dalam mengelola kinerja Aparatur Sipil Negara di Indonesia, lembaga tersebut adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Kementerian ini dibentuk atas dasar menindak lanjut agenda negara dalam rangka mempercepat tercapainya tata kelola yang baik periode 2010-2025 hal ini diatur dalam Peraturan Presiden

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>4</sup> Nike Mutiara Fauziah Dan Andri Wahyu Prasetyo,” *Strategic Human Resource Management (Shrm) Di Kemenpan-Rb Republik Indonesia*”, *Jurnal Populika*, Volume 8, Nomor 1 (Januari 2020) Hal 40



Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang GRAND DESIGN REFORMASI BIROKRASI 2010-2025. Menanggapi Peraturan Presiden Republik Indonesia No 81 Tahun 2010 tentang GRAND DESIGN REFORMASI BIROKRASI 2010-2025, KemenPAN-RB memiliki kebijakan jangka panjang dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 11 Tahun 2015 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi yang diturunkan kedalam 8 program, salah satu program nya adalah pelayanan publik.<sup>5</sup> Demi terwujudnya hal tersebut KemenPAN-RB memiliki Deputy Bidang Pelayanan publik yang memiliki tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan serta koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi menyebutkan bahwa salah satu tugas dan fungsi Deputy Bidang Pelayanan Publik adalah penyusunan pemeringkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dan pemberian penghargaan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>6</sup>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pemerintahan. Peraturan tersebut merupakan suatu upaya pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan lebih menyeluruh kepada masyarakat sekaligus menjadi orientasi perbaikan kualitas pelayanan, sehingga setiap daerah mempunyai

---

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Roadmap Reformasi Birokrasi

<sup>6</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 Tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi

wewenang untuk memajukan daerahnya sendiri dari segala sektor salah satunya sektor pelayanan.

Pada pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa “Untuk meningkatkan kualitas perizinan kepada masyarakat, Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu Daerah kabupaten/kota yang melekat pada dinas Daerah kabupaten/kota yang menyelenggarakan Urusan Pemerintah di bidang Penanaman Modal”. Menanggapi peraturan tersebut Pemerintah Provinsi Aceh mengeluarkan Qanun Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh yang kemudian ditanggapi dengan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Susunan Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sati Pintu Kota Banda Aceh.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Jenis pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh sebagai berikut:

1. Layanan Izin Membangun Bangunan (IMB);
2. Layanan Sicantik Cloud;
3. Helpdesk OSS;
4. Layanan Mandiri OSS;
5. Layanan Mandiri LKPM;
6. Layanan Informasi dan Pengaduan.

Pada tahun 2018, 2019, dan 2020 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh mendapatkan Grade (A-) pada Hasil Evaluasi Dan Penghargaan Pelayanan Publik Lingkup Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. Setelah tiga tahun berturut-turut mendapatkan pelayanan publik dengan Grade (A-), akhirnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade (A) pada tahun 2021 yang diserahterimakan oleh Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 8 Maret 2022. Menurut laman Diskominfo Kota Banda Aceh, Wali Kota Banda Aceh Aminullah Usman usai menerima sertifikat secara simbolis dari Kepala DPMPTSP Kota Banda Aceh di pendopo, Jumat 22 April 2022, mengatakan, “Ini merupakan penghargaan kasta tertinggi bagi pelayanan publik di Indonesia. Tentu, Kita harus bersyukur untuk ini, tapi saya mohon Anda untuk tidak berpuas diri. Kita harus tetap berdedikasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya para pelaku usaha. Ingatlah bahwa akan lebih sulit untuk mempertahankan atau meningkatkan pencapaian daripada mencapainya hari ini.”<sup>7</sup>

Strategi berperan penting dalam upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh mendapatkan

---

<sup>7</sup>“Dpm-Ptsp Banda Aceh Raih Penghargaan Pelayanan Prima Dari Kemenpan Rb” <https://Diskominfo.Bandaacehkota.Go.Id/2022/04/25/Dpmptsp-Banda-Aceh-Raih-Penghargaan-Pelayanan-Prima-Dari-Kemenpanrb/> (Diakses Tanggal 27 Juni 2022 Pukul 02:45)

penghargaan Pelayanan Prima Grade A pada tahun 2021 setelah 3 tahun sebelumnya mendapatkan nilai (A-). Strategi diperlukan untuk menentukan langkah-langkah yang ingin dicapai serta sebagai alat untuk memecahkan suatu permasalahan.

Setiap tindakan/perbuatan yang kita ambil akan berdampak kedepannya. Immanuel Kant seorang filsuf terkenal asal Jerman yang hidup pada masa pencerahan pernah menulis mengenai hukum sebab-akibat atau yang dikenal juga dengan hukum kausalitas. *“Everything that happens presupposes a previous condition, which follows with absolute certainty, in conformity with a rule... All changes take place according to the law of the connection of cause dan effect.”* Dari tulisan tersebut dapat kita pahami bahwa segala sesuatu yang terjadi mengandaikan suatu kondisi sebelumnya, yang kita pahami bahwa segala sesuatu yang terjadi mengandaikan sesuatu pada kondisi sebelumnya, yang diikuti dengan kepastian mutlak, sesuai hukum sebab dan akibat. Hal ini juga berlaku bagi DPM-PTSP Kota Banda Aceh yang sukses mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A, yang merupakan dampak dari penerapan strategi untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Begitu pula dengan perolehan penghargaan Pelayanan Prima Grade A yang akan menghasilkan sebuah dampak baik itu dampak positif maupun dampak negatif, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, akan mempengaruhi pelayanan DPM-PTSP Kota Banda Aceh maupun masyarakat pengguna layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

Prestasi yang diraih oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh adalah pencapaian yang sangat luar

biasa, mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A untuk pertama kalinya bagi pemerintah Kota Banda Aceh dan merupakan sebuah bentuk upaya pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan paparan diatas peneliti menjadi tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut mengenai “Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dalam mendapatkan penghargaan pelayanan prima Grade A”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti mengidentifikasi beberapa hal yang ingin dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dalam upaya mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A pada tahun 2018-2020 masih belum efektif. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelaian yang dilakukan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa DPM-PTSP Kota Banda Aceh memperoleh nilai (A-).
2. Penghargaan Pelayanan Prima Grade A yang diraih oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh, merupakan penghargaan kasta tertinggi dalam kategori pelayanan publik. Dengan adanya perolehan penghargaan Pelayanan Prima Grade A yang diraih oleh DPM-PTSP, masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh akan menerima dampaknya, baik itu dampak positif maupun negatif.

### 1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh untuk memperoleh penghargaan Pelayanan Prima grade (A)?
2. Bagaimana dampak penghargaan Pelayanan Prima Grade (A) yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik?

### 1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda memperoleh penghargaan Pelayanan Prima Grade (A).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak penghargaan Pelayanan Prima Grade (A) yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai acuan strategis bagi instansi pemerintah yang ada di Kota Banda Aceh agar dapat meningkatkan kepuasan layanan kepada masyarakat, sehingga kepercayaan masyarakat kepada instansi dan lembaga yang ada di Kota Banda Aceh meningkat dan proses penerapan *Good Governance* dapat berjalan dengan sebaik mungkin.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menambah dan melengkapi kepustakaan di bidang Ilmu Administrasi Negara, terutama yang berkaitan mengenai strategi yang dirancang oleh lembaga dan instansi untuk memperoleh penghargaan Pelayanan Prima Grade A.

### 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. Strategi adalah sebuah tindakan perencanaan yang berusaha meningkatkan persentase keberhasilan organisasi atau pemecahan masalah secara lebih efektif. Pada umumnya strategi selalu berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi. Dalam menjalankan sebuah strategi yang baik dibutuhkan koordinasi tim kerja, memiliki kemampuan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, efisiensi pendanaan, dan taktik atau cara untuk mencapai tujuan secara efektif.
2. 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 masyarakat harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat.



**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti melakukan beberapa telaah kepustakaan dan pencarian di perpustakaan dan internet. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, namun terdapat pula beberapa perbedaan dengan penelitian ini, diantaranya:

**Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil
1	Faradilla Inggit Yostiana, 2018, Strategi Kantor Pertanahan Dalam Menciptakan Pelayanan Prima (Studi Pada Pelayanan Pendaftaran Hak Tanah PRONA Di Kota Madiun	Kualitatif Deskriptif	Kantor Pertanahan Kota Madiun dalam menciptakan pelayanan prima menunjukkan bahwa strategi pelayan pendaftaran hak tanah pertama kali PRONA telah berhasil dilaksanakan melalui beberapa strategi, yaitu: (1) strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya. (2) pelayanan pendaftaran tanah pertama kali PRONA di Kantor

			<p>Pertanahan Kota Madiun</p> <p>Berdasarkan indikator pelayanan prima sudah diselenggarakan dengan baik. Namun pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti: (1) kurangnya sumber daya informasi (2) terbatasnya SDM (3) sistem antrean manual.</p>
<p>Perbedaan:</p> <p>Pada penelitian sebelumnya fokus membahas mengenai strategi yang digunakan Kantor Pertanahan dalam menciptakan sebuah pelayanan prima, dan melihat tantangan yang dihadapi untuk mencapai pelayanan prima. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada strategi yang telah ditetapkan di awal sehingga sukses mendapatkan penghargaan pelayanan prima. Fokus penelitian ini untuk mengkaji strategi yang dirumuskan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dalam memperoleh penghargaan pelayanan prima serta menjadikan penelitian ini sebagai bahan masukan sekaligus acuan bagi Instansi Pemerintahan yang di Aceh agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.</p>			
2	<p>Sri Choiriyati, 2016,</p> <p>Strategi Komunikasi</p> <p>BRI Unit Jatibaru</p>	<p>Kualitatif</p> <p>Deskriptif</p>	<p>Strategi komunikasi BRI Unit</p> <p>Jatibaru dalam memberikan</p> <p>pelayanan kepada nasabahnya</p>

	<p>Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Pada Nasabah Simpedes (Prioritas)</p>		<p>sudah baik. Ini dapat dilihat dari bagan strategi komunikasi terintegrasi yang dilakukan BRI Unit Jatibaru; diagram kenaikan jumlah nasabah SIMPEDES (prioritas) tiap bulannya dari tahun 2015, 2016; membangun hubungan baik dengan berbagai kalangan, pemasaran langsung</p>
<p>Perbedaan:</p> <p>Pada penelitian terdahulu fokus mengkaji mengenai strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada Nasabah SIMPEDES (Prioritas), pada penelitian tersebut strategi peningkatan pelayanan prima menggunakan strategi komunikasi hanya tertuju pada masyarakat atau golongan tertentu saja. Golongan yang dimaksud adalah nasabah yang memiliki tabungan di BRI dengan nilai diatas Rp 100.000.000. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada strategi yang digunakan dalam mendapatkan penghargaan pelayanan prima, dan melihat dampak penerimaan penghargaan pelayanan prima tersebut bagi masyarakat.</p>			
3	<p>Akhmad Fadillah, 2018, Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Strategi yang diterapkan DPM-PTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik dengan “Menjadi Lembaga Pelayanan</p>

	(Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)	Perizinan Prima” dibuktikan dengan adanya sistem pelayanan dan ketersediaan informasi secara elektronik dan non elektronik, perizinan online, maklumat pelayanan, rencana strategis dinas, pengaduan online, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM / e-voting), serta indikator standar kepatuhan lainnya yang ditetapkan oleh Ombudsman RI.
<p>Perbedaan:</p> <p>Pada penelitian terdahulu memakai landasan indikator dari Ombudsman Perwakilan Riau, Tahun 2017. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan landasan indikator dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</p>		

## 2.2. Teori Strategi

Pemahaman mengenai konsep strategi dan konsep-konsep lain yang berkaitan, sangat menentukan suksesnya strategi yang disusun. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian strategi yaitu:

1. Ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa-bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu.
2. Rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai kegiatan untuk sasaran khusus.

Strategi dibuat oleh pengambil keputusan untuk menentukan langkah yang tepat dalam penyelesaian masalah yang sedang dihadapi. Strategi yang dibuat harus diimplementasikan dalam penyelesaian masalah sehingga tolak ukur strategi akan dapat diukur dari implementasinya. Strategi memiliki karakteristik; bersifat jangka panjang dan dinamis, berkaitan erat dengan manajemen operasional, selalu dimonitor oleh unsur-unsur pada manajer tingkat pusat, berorientasi masa depan, dan didukung oleh semua sumber daya yang tersedia.

Chandler mengemukakan “strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.” Sedangkan menurut Argyris, Steiner dan Miner mengemukakan “strategi merupakan respons secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal.”<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Zumrotul Nur Halimah, Skripsi “Pengaruh Strategi Sementasi Pasar Terhadap Volume Penjualan Produk Busana Muslim”, (Tulungagung, Uin Satu Tulungagung, 2017), Hal. 18

Menurut Carl Von Clausewitz seorang ahli strategi dan peperangan, pengertian strategi adalah penggunaan pertempuran untuk memenangkan peperangan “*The use of engagements for the object of war*”. Kemudian dia menambahkan bahwa politik atau policy merupakan hal yang terjadi setelah terjadinya perang (*War is a mere continuation of politics by other means*).

Menurut business dictionary, pengertian strategi adalah metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah; pengertian strategi adalah seni dan ilmu perencanaan dan memanfaatkan sumber daya untuk penggunaan yang paling efisien dan efektif. Istilah strategi berasal dari kata Yunani untuk ahli militer atau memimpin pasukan.

Menurut Henry Mintberg seorang ahli bisnis dan manajemen, bahwa pengertian strategi terbagi atas 5 definisi yaitu:

- a. Strategi sebagai rencana;
- b. Strategi sebagai pola;
- c. Strategi sebagai posisi (positions);
- d. Strategi sebagai taktik (ploy);
- e. Strategi sebagai perspektif.<sup>9</sup>

Menurut Rangkuti, strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi:

1. Strategi manajemen meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro, misalnya strategi pengembangan produk, strategi penerapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi keuangan, dan sebagainya.

---

<sup>9</sup> Eris Juliansyah, “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi*”, Jurnal Ekonomak, Vol. 3, No. 2, (2017) Hal. 19

2. Strategi investasi merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi, misalnya apakah perusahaan melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha mengadakan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi, dan sebagainya.
3. Strategi bisnis ini juga disebut strategi bisnis secara fungsional karena bisnis ini berorientasi kepada fungsi-fungsi kegiatan manajemen, misalnya strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan.<sup>10</sup>

Menurut beberapa definisi yang diberikan di atas, strategi pada dasarnya bertujuan untuk menggunakan berbagai teknik atau taktik yang direncanakan untuk mempengaruhi keadaan di masa depan sesuai dengan harapan atau tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga dapat disusun strategi untuk mencapai keunggulan kompetitif suatu organisasi.

Dalam rangka mencapai suatu tujuan yang maksimal diperlukan adanya strategi yang matang dan terencana sesuai dengan kebutuhan, sasaran awal, sumber daya yang dimiliki dan kondisi yang akan dihadapi. Manajemen strategi terdiri dari empat tahapan, yaitu analisis lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi dan yang terakhir adalah proses pengendalian dan evaluasi.

#### 1. Analisis Lingkungan

Analisis lingkungan adalah proses dalam manajemen strategis yang bertujuan untuk memantau lingkup organisasi. Lingkungan organisasi di sini mencakup faktor internal dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tujuan yang telah ditetapkan.

---

<sup>10</sup> Dr. Drs. H. Ade Irawan, M.Si, “*Strategi Kebijakan Perizinan Terpadu*”, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020), Hal. 19



Menurut Kluyver & Pearce, analisis eksternal sangat bermanfaat dalam menentukan strategi apa yang harus dipertimbangkan perusahaan. Sementara analisis internal bermanfaat dalam menentukan strategi apa yang dapat perusahaan kejar dengan sukses. Sementara menurut Campbell, Stone House, & Houston, analisis internal menyediakan pemahaman akan potensi keunggulan daya saing yang ada dan area mana yang harus diprioritaskan untuk memastikan keberlangsungan bisnis.<sup>11</sup>

## 2. Formulasi Strategi

Menurut Crown formulasi strategi merupakan “upaya menentukan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan pencapaian tujuan. Aktivitas ini dapat digolongkan ke dalam tiga kelompok, yaitu analisis strategi, perencanaan strategi, dan pemilihan strategi”.<sup>12</sup> Formulasi strategi pada umumnya disebut juga sebagai perencanaan strategi yang merupakan proses penyusunan perencanaan jangka panjang, oleh karena itu prosesnya lebih banyak menggunakan proses analitis. Pemilihan strategi tersebut juga perlu mempertimbangkan beberapa faktor seperti tanggap dengan lingkungan eksternal, melibatkan keunggulan kompetitif, dan sejalan dengan strategi stakeholder lainnya.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Dr. Drs. H. Ade Irawan, M.Si, *Op.Cit.*, Hal. 21

<sup>12</sup> *Ibid.*, Hal. 22

<sup>13</sup> Rizki Adityaji, “*Formulasi Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Dengan Menggunakan Metode Analisis SWOT: Studi Kasus Kawasan Pecinan Kapasan Surabaya*”, *Jurnal Pariwisata Pesona*, Vol. 03, No.1, (2018), Hal. 29

### 3. Implementasi Strategi

Setelah sebuah strategi diformulasikan maka, langkah berikutnya adalah mewujudkan formulasi strategi ini menjadi sebuah tindakan. Pada tahap implementasi memiliki masalah yang cukup rumit, karena agar penerapan strategi dapat berjalan dengan baik, pemimpin atau manajer harus memiliki gagasan yang jelas akan tantangan kedepannya beserta cara mengatasinya.

Jadi, implementasi strategi adalah sebuah proses manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Implementasi strategi diperlukan untuk memperinci secara lebih jelas dan tepat bagaimana sesungguhnya pilihan strategi yang telah diambil direalisasikan. Ini berarti keberhasilan implementasi strategi ditentukan oleh formulasi strategi. Selanjutnya, strategi yang telah diformulasikan perlu dipetakan dalam peta strategi untuk mempermudah komunikasi dan internalisasi. Pemetaan strategi (*strategy mapping*) berbasis *Balanced scorecard* merupakan cara yang efektif untuk menggambarkan hubungan logis sebab-akibat dari strategi yang telah ditentukan. Visualisasi strategi dalam bentuk peta strategi akan memastikan fokus keterpaduan dari berbagai aktivitas strategis yang telah ditentukan. Juga, peta strategi sehingga meningkatkan tingkat keberhasilan strategi tersebut.<sup>14</sup>

### 4. Pengendalian dan Evaluasi

Tahap akhir dari manajemen strategis adalah tahap pengendalian (kontrol) dan evaluasi. Pengendalian dan evaluasi adalah proses pemantauan aktivitas-

---

<sup>14</sup> Dr. Drs. H. Ade Irawan, *Op.Cit.*, Hal. 29-30

aktivitas organisasi sehingga dapat diketahui hasil kerjanya, antara kinerja yang diinginkan dengan kinerja yang sesungguhnya. Walaupun evaluasi dan pengendalian merupakan tahap akhir dari manajemen strategis, tetapi tahap ini dapat menunjukkan secara tepat kelemahan-kelemahan dalam implementasi strategi sebelumnya dan mendorong proses keseluruhan untuk dimulai kembali.

Edward A. Suchman menyebutkan ada beberapa langkah dalam evaluasi yaitu: “melakukan identifikasi terhadap tujuan program, analisis permasalahan, deskripsi dan standarisasi kegiatan, melakukan pengukuran pada setiap tahap perubahan, menetapkan penyebab yang menciptakan perubahan, dan indikator-indikator penentu kemunculan dampak”.<sup>15</sup>

Jadi, pengendalian strategi merupakan pengendalian yang mengikuti strategi yang sedang diimplementasikan, mendeteksi masalah atau perubahan yang terjadi pada landasan pemikirannya, dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Tujuannya adalah untuk memperbaiki dan memastikan bahwa sistem tersebut berfungsi sebagaimana mestinya.<sup>16</sup>

### **2.3. Teori Pelayanan Publik**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “pelayanan” diartikan sebagai perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan “publik” diartikan sebagai orang

---

<sup>15</sup> Iman Amanda Permatasari, “*Book Review Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan)*”, *TheJournalish: Social and Government*, Vol. 1, No. 1, (2020), Hal. 37

<sup>16</sup> Dr. Drs. H. Ade Irawan, M.Si, *Op.Cit*, Hal. 32

banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya).<sup>17</sup> Menurut *American Marketing Association*, dikutip oleh Cowell bahwa “pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.<sup>18</sup> Sementara itu Inu Kencana mendefinisikan “publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada”. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.<sup>19</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal (1) Ayat (1) menjelaskan pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

---

<sup>17</sup> Muhammad Mu'iz Raharjo & Icuq, “*Manajemen Pelayanan Publik*”, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2021), Hal. 3

<sup>18</sup> Hardiansyah, “*Kualitas Pelayanan Publik*”, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), Hal. 14

<sup>19</sup> Juniarso Ridwan & Achmad Sodik S., “*Hukum Administrasi negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*”, (Bandung: Nuansa Cendekia, 2009), Hal. 19

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>20</sup>

Menurut Philipus Ngorang, pelayanan publik dimaknai “sebagai segala usaha yang dilakukan oleh orang atau sebuah badan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal itu dapat dilakukan oleh pihak swasta, tetapi yang berperan paling penting dalam memenuhi kebutuhan rakyat adalah negara, melalui aparatur negara”.<sup>21</sup> Sedangkan menurut Ridwan & Achmad pelayanan publik adalah “pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.<sup>22</sup>

Secara garis besar pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas nya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>21</sup> Muhammad Mu'iz Raharjo & Icuk, *Op. Cit.* Hal. 4

<sup>22</sup> Juniarso Ridwan & Achmad Sodik S., *Op. Cit.*, Hal. 19

<sup>23</sup> Hardiansyah, *Op.Cit.*, Hal. 19

### 2.3.1. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

#### 1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

##### a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang dasar. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan erat dengan kemiskinan. Keterkaitan tingkat kesehatan dapat dilihat pada siklus lingkaran setan kemiskinan (*The Vicious Circle Of Poverty*). Terdapat tiga poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin, yaitu 1) rendahnya tingkat kesehatan, 2) rendahnya pendapatan dan 3) rendahnya pendidikan.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas rendah. Tingkat produktivitas rendah menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan rendah akan menyebabkan terjadinya kemiskinan.

##### b. Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi

sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh pada tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana telah digambarkan diatas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah perbaikan kualitas pendidikan.

c. Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat misalnya: beras, minyak goreng, gula, susu, sayur mayur dan lain sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar umum di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.<sup>24</sup>

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi kedalam tiga kelompok yaitu:

---

<sup>24</sup> Hardiansyah, *Op.Cit.*, Hal. 19

### 1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan KTP, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, izin mendirikan bangunan dan sebagainya.

### 2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

### 3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.<sup>25</sup>

#### 2.3.2. Tujuan dan Asas Pelayanan Publik

Adapun tujuan pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 3 menyebutkan:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

---

<sup>25</sup> Hardiansyah, *Op.Cit.*, Hal. 30



3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>26</sup>

Selanjutnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan pada:

1. Kepentingan umum, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
2. Kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Kesamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
5. Keprofesionalan, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
6. Partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
8. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
9. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
11. Ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>27</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

### 2.3.3. Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik

Kriteria dan dimensi-dimensi kualitas pelayanan diperlukan untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikator pengukurannya antara lain sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur/tatacara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
  - c. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
2. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. Keterbukaan, artinya segala yang berkaitan atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
4. Efisiensi, kriteria ini mengandung arti:
  - a. Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang terkait.
5. Ekonomi, kriteria ini mengandung arti, bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
  - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran;
  - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar;
  - c. Ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.
6. Keadilan dan merata, kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayan harus diusahakan seluas mungkin dengan

distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

7. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi:
  - a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak;
  - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan;
  - c. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat;
  - d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.<sup>28</sup>

Selanjutnya Kumorotomo menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas 4 dimensi, yaitu:

“Dimensi efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap. Masing-masing dimensi terdiri atas beberapa indikator. Untuk dimensi efisiensi, indikatornya adalah: keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta perimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Untuk dimensi efektivitas, indikatornya adalah: apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai; Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsinya sebagai agen pembangunan. Untuk dimensi keadilan, indikatornya adalah: distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik, dan untuk dimensi daya tanggap, indikatornya adalah: daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>29</sup>”

Menurut Zeithaml et al, kualitas pelayanan dapat diukur kedalam sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unti pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

---

<sup>28</sup> Fatkhurohman, Skripsi: “Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak”, (Riau: Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim, 2014), Hal. 13

<sup>29</sup> Hardiansyah, *Op.Cit.*, Hal. 68

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.<sup>30</sup>

#### 2.3.4. Faktor yang Memengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

“(1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5) Faktor keterampilan petugas; (6) Faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan”.<sup>31</sup>

<sup>30</sup> Hardiansyah, *Op.Cit.*, Hal. 64

<sup>31</sup> Amelia Rezky Septiani Amin & Muhammad Adil, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hink Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat”, *Jurnal Competitiveness*, Vol. 7, No. 1, (2018), Hal. 68

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda namun saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Selanjutnya Juniarso & Achmad menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mendukung peningkatan pelayanan publik adalah:

1. Faktor Hukum  
Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undang sebagai sumber hukum mendukung untuk terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang-undangannya sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Faktor Aparatur Pemerintah  
Aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja di dalam praktik memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peran dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.
3. Faktor Sarana  
Penyelenggara pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan dan tertib (baik) jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian tidak terpenuhi, niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.
4. Faktor Masyarakat  
Pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat, dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai layanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) dimana tujuan utamanya adalah untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat seutuhnya. Pada intinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui kesadaran hukum.
5. Faktor Kebudayaan  
Kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat. Jika melihat dari sistem sosial budaya, negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang mejemuk dengan berbagai macam karakteristik. Perlu disadari bahwa objekturnya dalam penyelenggaraan

pelayanan publik tidak bisa disamaratakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya.<sup>32</sup>

### 2.3.5. Pelayanan Prima

Berbicara mengenai pelayanan prima (*Excellent service*) sebenarnya merupakan bagian dari perbincangan seputar kualitas pelayanan. Pelayanan prima adalah suatu bentuk pemberian layanan yang sangat memuaskan bagi para penerima layanan. Menurut teori kualitas pelayanan yang membandingkan antara persepsi (pelayanan yang dirasakan/diterima) dengan harapan (ekspektasi), pelayanan prima adalah apabila yang dirasakan jauh melebihi harapan dari penerima layanan.<sup>33</sup> Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh Robert Johnson bahwa definisi pelayanan prima sebagai “melebihi ekspektasi” dianggap tidak membantu. Dikatakannya definisi pelayanan terbaik mungkin memang melebihi harapan, tetapi membutuhkan organisasi untuk melakukan apa yang mereka janjikan. Menurutnya pelayanan prima adalah mempermudah segala proses yang berjalan.<sup>34</sup>

Gerson mengemukakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi bisa ditinjau dari dua sudut, yaitu kualitas pelayanan dari sudut internal dan eksternal. Lebih lanjut Gerson menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai,

---

<sup>32</sup> Juniarso Ridwan & Achmad Sodik S., *Op. Cit.*, Hal. 22

<sup>33</sup> Nurmah Semil, “*Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*”, (Jakarta: Kencana, 2018), Hal 47

<sup>34</sup> *Ibid.*, Hal. 51

“tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.<sup>35</sup>

Pada ranah yang lebih legal, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima layanan.<sup>36</sup>

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima yaitu:

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa tenang;
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat;
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan;
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra;
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan;
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas;
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.<sup>37</sup>

Pengertian layanan prima diatas diungkapkan oleh pelaku bisnis yang berbeda-beda. Seperti yang kita ketahui bersama orientasi bisnis adalah untuk mendapatkan profit dan membangun kepercayaan kepada pelanggan. Maka dengan demikian, dalam suatu definisi pelayanan prima, paling tidak terdapat kesamaan

<sup>35</sup> *Ibid.*, Hal. 52

<sup>36</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

<sup>37</sup> Falih Widarini, Skripsi: “*Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi*”, (Malang: UIN Malik Ibrahim, 2013), Hal. 15



dengan organisasi pemerintah yaitu pada tujuan layanan yang dapat memuaskan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas pelayanan prima secara garis besar adalah bentuk pemberian layanan secara maksimal kepada penerima layanan dengan memenuhi unsur-unsur cepat, mudah, ramah, terjangkau, profesional, dan berkualitas untuk mewujudkan kepuasan kepada penerima layanan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6 yaitu:

1. Sikap (*Attitude*), perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, meliputi kesopanan, ramah, dan lainnya.
2. Perhatian (*Attention*), Kepedulian kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
3. Tindakan (*Action*), kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, dan mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
4. Kemampuan (*Ability*), pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, meliputi kemampuan dalam bidang kerja, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan, motivasi dan membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
5. Penampilan (*Appearance*), penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*), sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Falih Widarini, *Op.Cit.*, Hal. 16



## 2.4. Teori Dampak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dampak memiliki arti benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seseorang atasan, biasanya mempunyai dampak tersendiri baik itu dampak positif maupun dampak negatif.<sup>39</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dampak terbagi dalam dua pengertian yaitu:

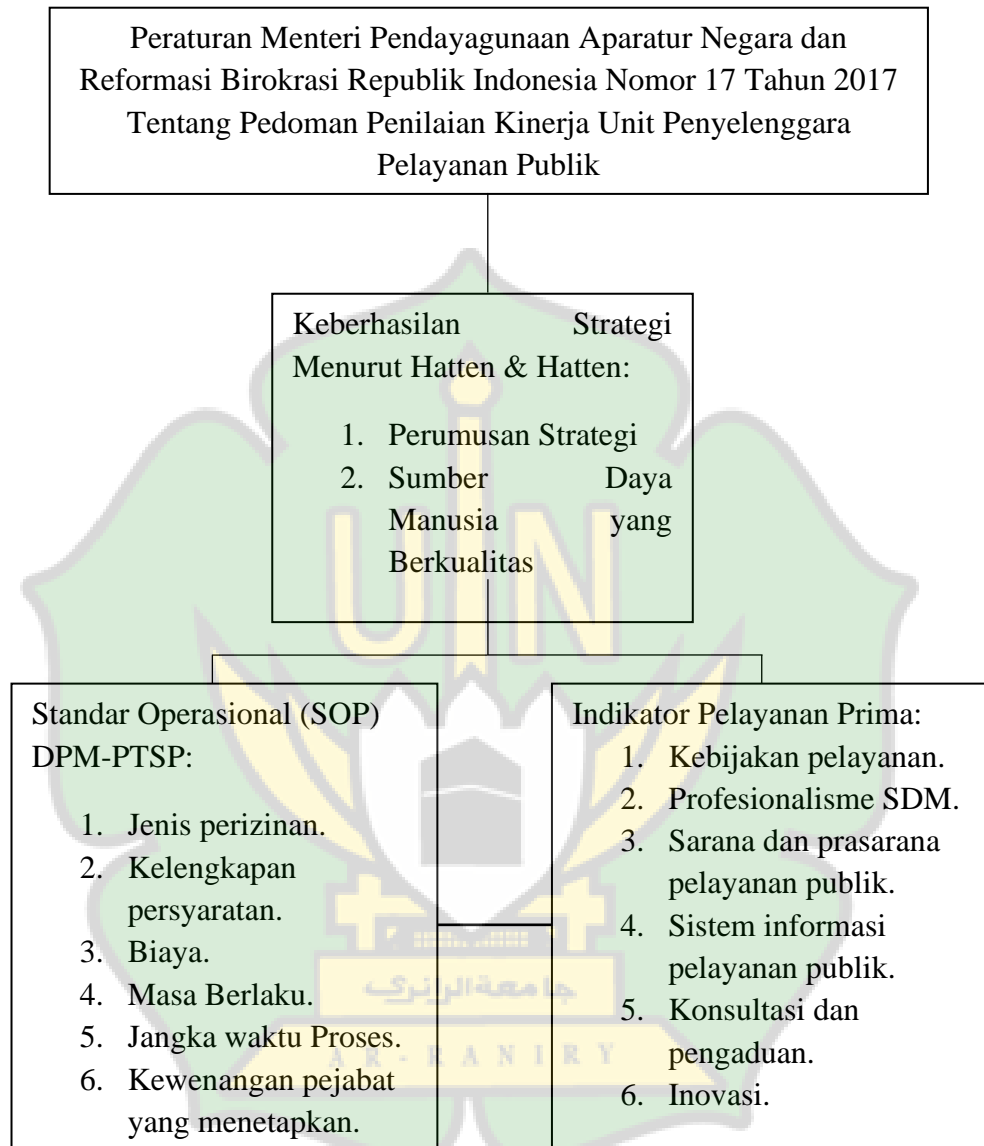
1. Dampak Positif, adalah suatu keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung kegiatannya dengan mengutamakan kegiatan kreatif dari pada kegiatan yang menjemukan kegembiraan dari pada kesedihan, optimisme dari pada pesimisme. Jadi dapat disimpulkan dampak positif adalah keinginan untuk mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain dengan tujuan agar mereka mengikuti keinginannya yang baik.
2. Dampak Negatif, adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Khairunnisa, Skripsi: “*Dampak Pola Komunikasi Awkarin Melalui Vlog Karin Novilda Terhadap Perilaku Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi*”, (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2019), Hal. 7

<sup>40</sup> *Ibid.*, Hal. 8

## 2.5. Kerangka Pemikiran



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan *setting* tertentu yang ada di dalam kehidupan riil (alamiah) dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena: apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana terjadinya? Artinya riset kualitatif berbasis pada konsep *going exploring* yang melibatkan *in-depth and case-oriented study* atau sejumlah kasus atau kasus tunggal.<sup>41</sup> Penelitian kualitatif memiliki karakteristik khusus sebagai berikut:

1. Bersifat induktif, yaitu mendasarkan pada prosedur logika yang berawal dari proposisi khusus sebagai hasil pengamatan dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) hipotesis yang bersifat umum.
2. Melihat pada *setting* dan manusia sebagai suatu kesatuan, yaitu mempelajari manusia dalam konteks dan situasi dimana mereka berada. Oleh karena itu, manusia dan *setting* tidak disederhanakan ke dalam variabel, tetapi dilihat sebagai suatu kesatuan yang saling berhubungan.
3. Memahami perilaku manusia dari sudut pandang mereka sendiri (sudut pandang yang diteliti). Hal ini dilakukan dengan cara melakukan empati pada orang-orang yang diteliti dalam upaya memahami bagaimana mereka melihat berbagai hal dalam kehidupannya.
4. Lebih mementingkan proses penelitian daripada hasil penelitian. Oleh karena itu, bukan pemahaman mutlak yang dicari, tetapi pemahaman mendalam tentang kehidupan sosial.
5. Menekankan pada validitas data sehingga ditekankan pada dunia empiris. Penelitian dirancang sedemikian rupa agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan apa yang dilakukan dan dikatakan yang

---

<sup>41</sup> Muhammad Rijal Fadli, “Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif”, Jurnal Kajian Mata Kuliah Umum, Vol. 21, No. 1 (2021), Hal. 35

diteliti. Dalam hal ini data bukannya tidak akurat, tetapi prosedurnya tidak di standarisasi.

6. Bersifat humanistik, yaitu memahami secara pribadi orang yang diteliti dan ikut mengalami apa yang dialami orang yang di diteliti dalam kehidupannya sehari-hari.
7. Semua aspek kehidupan sosial dan manusia dianggap berharga dan penting untuk dipahami karena dianggap bersifat spesifik dan unik.<sup>42</sup>

### 3.2. Fokus Penelitian

Menentukan fokus memiliki dua tujuan utama. Pertama, fokus tersebut membangun batasan-batasan (*Boundaries*) untuk studi serta menentukan wilayah inkuiri. Kedua, fokus itu menentukan kriteria inklusi-eksklusi (*inclusion-exclusion criteria*) untuk informasi baru yang muncul. Fokus masalah muncul dari analisis, kategorisasi, dan interpretasi keluaran yang muncul dalam situasi natural.<sup>43</sup>

**Tabel 3.1**  
**Dimensi dan Indikator Keberhasilan Strategi**

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Keberhasilan Strategi	a. Perumusan strategi b. SDM yang berkualitas	Hatten dan Hatten dalam buku Prof. Dr. J. Salusu, M.A. Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2015) Halaman 72.

<sup>42</sup> Bungong Suyanto & Sutinah (Ed.), “*Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*”, (Jakarta: Prenada Media, 2014) Hal.183

<sup>43</sup> Dr. Drs. Rulam Ahmadi, M.Pd, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014) Hal. 45

**Tabel 3.2.**  
**Dimensi dan Indikator Pelayanan Prima**

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Kebijakan Pelayanan	a. Standar Pelayanan. b. Maklumat Pelayanan. c. Survey Kepuasan Masyarakat.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2	Profesionalisme SDM	a. Kompetensi dan Responsifitas. b. Kode Etik. c. Penghargaan dan Sanksi. d. Budaya Pelayanan.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3	Sarana Prasarana Pelayanan Publik	a. Parkir dan Ruang Tunggu. b. Sarpras Bagi Yang	

		<p>Berkebutuhan Khusus.</p> <p>c. Sarana Penunjang Lain.</p> <p>d. Sarana <i>Front Office</i>.</p>
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<p>a. Sistem Informasi Elektronik</p> <p>b. Sistem Informasi Non Elektronik</p>

### 3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. Jln. Diponegoro Gp. Kampung Baru, Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh, lebih mudahnya di Gedung Pasar Aceh Lantai 3. Lokasi tersebut dipilih karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh telah mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A oleh KemenPAN-RB pada tahun 2021.

### 3.4. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari objek penelitian atau merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file. Pencarian data primer bisa dilakukan dengan cara wawancara dengan responden secara langsung, melalui telepon, email dan sebagainya.<sup>44</sup> Data yang diperoleh dari sumber ini adalah hasil wawancara dan observasi langsung terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh yang diteliti yaitu: Strategi DPM-PTSP dalam memperoleh penghargaan Pelayanan Prima Grade A yang diberikan oleh KemenPAN-RB.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder ini biasa diperoleh dari perpustakaan, buku-buku, dan juga jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian dan berita-berita yang ada di media cetak dan elektronik atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.<sup>45</sup> Data ini bertujuan untuk memperkuat dan sebagai pendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah yang didapatkan dari buku, dokumen, rekaman, dan

---

<sup>44</sup> Turah Suhono Dan Hanif Al Fatta, “Penyusunan Data Primer Sebagai Dasar Interoperabilitas Sistem Informasi Pada Pemerintah Daerah Menggunakan Diagram Raci (Studi Kasus: Pemerintah Kabupaten Purworejo)”, Jurnal Jnanaloka, Vol. 2, No. 1, (2021), Hal. 36

<sup>45</sup> Aisyah Rahmaini Fahma, Tesis: “Pergeseran Peran Ninik Mamak Dalam Membentuk Keluarga Sakinah Pada Masyarakat Minangkabau Perspektif Teori Peran”, Hal. 65

peraturan-peraturan yang ada hubungannya dengan aspek-aspek keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dalam memperoleh penghargaan Pelayanan Prima Grade A.

### 3.5. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak yang menjadi subjek yang dituju oleh peneliti untuk diteliti. Informan penelitian dipilih secara sengaja dan menjadi pihak yang akan memberi informasi yang diperlukan selama penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu sampel yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti.<sup>46</sup>

**Tabel 3.3**  
**Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Program dan Perencanaan Ahli Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.	1 Orang	Untuk mengetahui proses perumusan strategi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memperoleh penghargaan Pelayanan Prima.
2	Kepala Bidang Pelayanan, Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	1 Orang	Untuk mengkonfirmasi Standar Pelayanan, Sistem Informasi Publik baik secara elektronik dan Non Elektronik, dan Sistem

<sup>46</sup> Al Mufakkir Budiman, Skripsi: “Peran Pemerintah Desa Dalam Memelihara Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat Di Desa paya Kecamatan Trienggadeng Kabupaten Pidie Jaya”, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), Hal. 34



	Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.		Antrean. Serta sistem penanganan pengaduan oleh masyarakat.
3	Kepala Bagian Umum, Kepegawaian dan Aset Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.	1 Orang	Untuk mengkonfirmasi penyediaan sarana dan prasarana, kualitas SDM, Maklumat Pelayanan, dan Standar Pelayanan
4	Pengguna layanan DPM-PTSP	5 Orang	Untuk mengkonfirmasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada Masyarakat.
<b>Jumlah</b>		<b>8 Orang</b>	

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Demi memperoleh data yang valid dan reliabel peneliti menggunakan teknik triangulasi data yaitu:

1. Teknik observasi

Observasi dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara langsung pada lokasi penelitian. Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat nonverbal dimana peneliti bukan semata-mata menggunakan

penglihatan melainkan dapat juga menggunakan indera yang lain seperti pendengaran, penciuman, rasa, dan rabaan. Pada umumnya observasi dilakukan bagi awal dari kegiatan survei yang dapat dijalankan bersama dengan studi dokumen atau eksperimen. Namun demikian bagi studi kualitatif, teknik pengumpulan data dapat menggunakan teknik observasi sejak awal hingga akhir studi. Ada dua tipe observasi yaitu:

- a. Observasi Partisipatif, adalah sebuah cara pengamatan yang unik dimana peneliti dapat benar-benar berpartisipasi dalam kejadian-kejadian yang sedang diteliti. Dalam hal ini peneliti memiliki peran ganda yaitu sebagai peneliti dan pelaku kegiatan.
- b. Observasi langsung, dalam sebuah studi kasus terjadi ketika peneliti membuat sebuah kunjungan ke tempat penelitian (*site visit*) untuk mengumpulkan data.<sup>47</sup>

Dalam kegiatan ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh terkait pelaksanaan pelayanan mulai dari antrian, proses pelayanan, hingga sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya pelayanan yang optimal.

## 2. Teknik wawancara

Teknik wawancara dimaksudkan untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti mengenai apa yang dipikirkan, diyakini, dan yang dirasakan. Wawancara adalah salah satu sumber yang paling penting dari informasi studi kasus. Pada umumnya teknik wawancara dibedakan menjadi dua, yaitu:

---

<sup>47</sup> Yulius Slamet, "Pendekatan Penelitian Kualitatif", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), Hal. 87-88

- a. Wawancara terstruktur (*Fully-structured interviews*), yaitu suatu wawancara dimana seperangkat pertanyaan-pertanyaan yang akan diwawancarakan telah disusun menurut urutan dari pertanyaan yang paling awal hingga pertanyaan yang paling akhir.
- b. Wawancara semi terstruktur (*semi-structured interview*), tipe wawancara ini juga dimulai dengan seperangkat pertanyaan yang disusun sebelumnya tetapi peneliti memiliki fleksibilitas menambahkan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan atas respons interview.<sup>48</sup>

Dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih untuk memperkuat data yang telah diperoleh dari hasil observasi. Wawancara dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan wawancara dan alat perekam berupa *Recorder*. Hal tersebut peneliti lakukan agar proses wawancara dapat berjalan dengan baik.

### 3. Teknik Dokumentasi

Penggunaan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang dapat memperkuat hasil sumber data pertama yaitu observasi dan sumber data kedua yaitu wawancara. Pengertian dokumen di sini adalah mengacu pada material (bahan) seperti foto, video, film, memo, surat, diari, rekaman kasus klinis, regulasi dan sejenisnya yang dapat digunakan sebagai informasi suplemen sebagai bagian dari kajian kasus yang sumber datanya adalah observasi partisipan dan wawancara. Salah satu jenis dari teknik dokumentasi adalah foto hasil peneliti. Dalam hal ini kamera paling sering digunakan sebagai sarana mengingat dan mempelajari hal-hal rinci yang mungkin diabaikan jika tidak ada gambar foto untuk keperluan refleksi. Foto-foto yang diambil peneliti dilapangan memberikan gambar untuk kelak

---

<sup>48</sup> Yulius Slmaet., *Op. Cit*, Hal. 94-96

dipergunakan peneliti secara mendalam, petunjuk-petunjuk yang dapat mengungkapkan adanya hubungan dan kegiatan.<sup>49</sup> Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa brosur mengenai jenis informasi pelayanan serta foto dokumentasi terkait sarana dan prasarana.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyusunan data agar dapat diinterpretasikan. Tujuan analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Menurut Moloeng “analisis data adalah proses mengorganisasi dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”. Ada tiga cara dalam teknis analisis data yaitu:

1. Kondensasi Data  
Kondensasi data adalah proses dalam menyeleksi, memilih, menyederhanakan atau mengubah data pada catatan di lapangan, transkrip wawancara, dokumen maupun data empiris yang telah ada.
2. Penyajian Data (*Data Display*)  
Penyajian data adalah suatu kegiatan yang memberi kemungkinan adanya sekumpulan informasi yang tersusun nantinya dapat dilakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.
3. Penarikan Kesimpulan  
Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah proses yang sangat penting dalam penelitian, kesimpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, dan temuan penelitian. Penarikan kesimpulan merupakan intisari dan pendapat akhir dari kegiatan sebelumnya atau keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Dr. Drs. Rulam Ahmadi, M.Pd., “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014) Hal. 185

<sup>50</sup> Rifka Hidayah., *Op. Cit*, Hal. 36

### 3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif, yang mengatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data ini merupakan sebagai tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

#### 1. Uji kredibilitas (*credibility*)

Uji kredibilitas tujuannya untuk menggantikan konsep validitas internal yang terdapat pada penelitian kuantitatif. Uji kredibilitas berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kredibilitas pada temuan dapat dicapai serta menunjukkan derajat kepercayaan dari hasil temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

#### 2. Uji keteralihan (*transferability*)

Pada uji kredibilitas sebelumnya bertujuan untuk menguji validitas internal, *Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Pada uji keteralihan ini bertujuan menunjukkan derajat ketepatan atau diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung

pada pemakai, sehingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks sosial lain.<sup>51</sup>

### 3. Uji kebergantungan (*dependability*)

Uji kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang nonkualitatif. Pada cara nonkualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai. Persoalan yang amat sulit dicapai di sini ialah bagaimana mencapai kondisi yang benar-benar sama.<sup>52</sup>

### 4. Uji kepastian (*confirmability*)

Hasil penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah diakui dan disepakati oleh banyak orang. Dalam penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif, uji kepastian memiliki kesamaan dengan uji kebergantungan, dimana pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Pengujian kepastian berarti menguji hasil penelitian, termasuk bagaimana proses penelitian tersebut dilakukan.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2013) Hal. 276

<sup>52</sup> Lexy. J. Moleong, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2007) Hal. 325

<sup>53</sup> Sugiyono., *Op. Cit*, Hal 277

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh



**Gambar 4.1. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh**

*Sumber: Diolah Peneliti*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dibentuk dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh dan Peraturan Walikota Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Susunan Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Kemudian penandatanganan komitmen Walikota Banda Aceh dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi diatur dalam Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 34 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan kota dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kota. Gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh berlokasi di Jln. Diponegoro, Gp. Kampung Baru, Kecamatan Baiturrahman kota Banda Aceh, atau lebih mudahnya di gedung Pasar Aceh lantai 3.

#### **4.1.1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh memiliki visi “Terwujudnya Iklim Penanaman Modal yang Kondusif Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Kerakyatan Yang Lebih Maju dan Berdaya Saing”.

Adapun Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif dan peningkatan peluang investasi.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
- 3) Mendorong pertumbuhan ekonomi melalui kemudahan perizinan.



- 4) Meningkatkan potensi daerah, promosi dan kerja sama investasi.
- 5) Mengembangkan sistem teknologi informasi di bidang penanaman modal.

#### **4.1.2. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Adapun fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 4) Pelaksanaan administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

### 4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh



**Gambar 4.2. Struktur Organisasi DMP-PTSP Kota Banda Aceh**

Sumber: <https://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/profile/struktur>

#### 4.1.4. Jenis Layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

##### Satu Pintu Kota Banda Aceh

Saat ini jumlah counter yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh berjumlah 42 counter layanan, serta jumlah instansi yang tergabung terdiri dari 31 instansi. Jumlah total pelayanan yang ada sampai hari ini berjumlah 142 layanan.



**Gambar 4.3. Poster Jumlah Layanan**

*Sumber: Diolah Peneliti*

Adapun rincian jenis pelayanan yang dimaksud antara lain sebagai berikut:

- 1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh
  - a) Layanan IMB
  - b) Layanan Sicantik Cloud
  - c) Helpdesk OSS
  - d) Layanan Mandiri OSS

- e) Layanan Mandiri LKPM
  - f) Layanan Informasi dan Pengaduan
- 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
- a) Layanan KK, KTP-el & KIA
  - b) Layanan Surat/akta kelahiran & Kematian
  - c) Layanan Surat Keterangan Pencatatan Sipil
  - d) Layanan Data Kependudukan
  - e) Layanan Surat Keterangan Pengangkatan Anak
  - f) Layanan Surat Keterangan Pengganti Identitas
  - g) Layanan Surat Keterangan Pindah & Tekpat Tinggal
  - h) Layanan Surat/akta Perkawinan & Perceraian
  - i) Layanan Pengakuan & Pengesahan Anak
- 3) Baitul Mal Kota Banda Aceh
- a) Layanan ZIS
  - b) Konsultasi Informasi & Konsultasi
- 4) Badan Pengelolaan Keuangan Kota Banda Aceh
- a) Layanan PBB
  - b) Layanan Pajak Daerah (NPWD)
  - c) Layanan Informasi & Pengaduan
- 5) Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh
- a) Layanan Retribusi Sampah
  - b) Layanan Kebersihan

- c) Layanan Penyedotan Tinja
- d) Layanan Pemasangan Perbaikan Lampu Jalan
- e) Layanan Pemangkasan Pohon
- f) Layanan Sewa Alat Berat
- g) Layanan Rekomendasi Lingkungan
- h) Layanan Izin Magang/Penelitian
- i) Layanan Sampah Medis

Jenis layanan diatas merupakan sebagian layanan yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. Tentu dengan seiring waktu jenis pelayanan akan bertambah demi mewujudkan pelayanan yang berbasis *One Stop Service* yang lengkap dan cepat kepada masyarakat.

#### **4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

##### **4.2.1. Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTS) Kota Banda Aceh Terhadap Perolehan Penghargaan Pelayanan Prima Grade A**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh di bentuk dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh. DPM-PTSP Kota Banda Aceh memiliki tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi,

keamanan dan kepastian. Fungsi yang dimiliki oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh adalah:

- 1) Pelaksanaan urusan ketatausahaan kantor.
- 2) Pelaksanaan penyusunan kerja kantor.
- 3) Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan.
- 4) Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 5) Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 6) Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 7) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 8) Pembinaan kelompok jabatan fungsional.
- 9) Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan pemaparan diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh memiliki tugas pokok untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, menyelenggarakan, melaksanakan, pemantauan dan koordinasi dan evaluasi pada bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menjalankan tugas yang telah ditentukan oleh pemerintah kepada DPM-PTSP Kota Banda Aceh serta dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat seperti yang telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, perlu adanya sebuah strategi agar dapat menjalankan tugas – tugas tersebut secara efektif dan efisien. Pada umumnya langkah menentukan strategi terdiri dari empat tahapan yaitu; analisis lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi dan yang terakhir adalah pengendalian dan evaluasi.

Hasil penelitian yang peneliti lakukan mendapatkan hasil bahwa strategi yang dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta dapat meraih penghargaan Pelayanan Prima Grade A oleh Kemepan-RB. Berikut adalah hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan.

“Pada tahun 2021 DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah mendapatkan penghargaan pelayanan prima dengan grade A. Pada dasarnya pihak DPM-PTSP Kota Banda Aceh tidak memiliki strategi khusus demi mendapatkan penghargaan pelayanan prima dengan grade A tersebut. DPM-PTSP Kota Banda Aceh hanya memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Satuan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik..”<sup>54</sup>

Dalam wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan, DPM-PTSP Kota Banda Aceh tidak memiliki strategi khusus dalam

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 4 Januari 2023

melaksanakan pelayanan terpadu hingga dapat meraih penghargaan Pelayanan Prima Grade A oleh Kemenpan-RB. DPM-PTSP hanya berusaha memenuhi semua aspek, indikator, instrumen dan bobot yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun aspek, indikator dan bobot yang dimaksud dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Aspek, Indikator dan Bobot Pelayanan Publik**

	<b>ASPEK</b>	<b>BOBOT</b>
	<b>ASPEK 1. KEBIJAKAN PELAYANAN</b>	<b>30%</b>
<b>Kelompok 1</b>	<b>Standar Pelayanan</b> <b>Indikator:</b> 1.1.1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik 1.1.2. Tersedia standar pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan) 1.1.3. Sistem antrian 1.1.4. Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (Stake Holder) 1.1.5. Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan 1.1.6. Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku 1.1.7. Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat 1.1.8. Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)	
<b>Kelompok 2</b>	<b>Maklumat Pelayanan</b> <b>Indikator:</b>	



	ASPEK	BOBOT
	1.2.1. Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	
<b>Kelompok 3</b>	<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b> <b>Indikator:</b> 1.3.1. Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM 1.3.2. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat. 1.3.3. Tindak Lanjut hasil SKM dan Kedalaman ruang lingkup 1.3.4. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.	
<b>ASPEK 2. PROFESIONALISME SDM</b>		<b>18%</b>
<b>Kelompok 1</b>	<b>Kompetensi</b> <b>Indikator:</b> 2.1.1. Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	
<b>Kelompok 2</b>	<b>Responsifitas</b> <b>Indikator:</b> 2.2.1. Pelaksana Layanan yang responsif waktu. 2.2.2. Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).	
<b>Kelompok 3</b>	<b>Kode Etik</b> <b>Indikator:</b> 2.3.1. Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	
<b>Kelompok 4</b>	<b>Penghargaan dan Sanksi</b> <b>Indikator:</b> 2.4.1. Pemberian Penghargaan. 2.4.2. Pemberian Sanksi	
<b>Kelompok 5</b>	<b>Budaya Pelayanan</b> <b>Indikator:</b> 2.5.1. Budaya Layanan	
<b>ASPEK 3. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK</b>		<b>15%</b>
<b>Kelompok 1</b>	<b>Parkir dan Ruang Tunggu</b>	

	ASPEK	BOBOT
	<p><b>Indikator:</b></p> <p>3.1.1. Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses.</p> <p>3.1.2. Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman.</p> <p>3.1.3. Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.</p>	
<b>Kelompok 2</b>	<p><b>Sarpras Bagi yang Berkebutuhan Khusus</b></p> <p><b>Indikator:</b></p> <p>3.2.1. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.</p>	
<b>Kelompok 3</b>	<p><b>Sarana Penunjang Lain</b></p> <p><b>Indikator:</b></p> <p>3.3.1. Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya; Ruang Laktasi/ Nursery, arena bermain anak, kantin/ <i>Photocopy</i> / Toko ATK.</p>	
<b>Kelompok 4</b>	<p><b>Sarana <i>Front Office</i></b></p> <p><b>Indikator:</b></p> <p>3.4.1. Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka</p> <p>3.4.2. Tersedia <i>sarana front office</i> untuk layanan pengaduan tatap muka</p>	
<b>ASPEK 4. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK</b>		<b>15%</b>
<b>Kelompok 1</b>	<p><b>Sistem Informasi Elektronik</b></p> <p><b>Indikator:</b></p> <p>4.1.1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.</p> <p>4.1.2. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.</p> <p>4.1.3. Kepemilikan situs dan pengelola situs.</p> <p>4.1.4. Pemutakhiran data dan informasi situs.</p>	
<b>Kelompok 2</b>	<p><b>Sistem Informasi Non Elektronik</b></p> <p><b>Indikator:</b></p> <p>4.2.2. Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat</p>	
<b>ASPEK 5. KONSULTASI DAN PENGADUAN</b>		<b>15%</b>

	ASPEK	BOBOT
<b>Kelompok 1</b>	<b>Konsultasi</b> <b>Indikator:</b> 5.1.1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 5.1.2. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	
<b>Kelompok 2</b>	<b>Pengaduan</b> <b>Indikator:</b> 5.2.1. Tersedia sarana dan media pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 5.2.2. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	
<b>ASPEK 6. INOVASI</b>		<b>7%</b>
	<b>Indikator:</b> Inovasi merupakan kesatuan indikator dari berbagi prinsip. Dengan demikian inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator / pada aspek I sampai V	

*Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan juga menjelaskan mengapa sejak dipindahkannya DPM-PTSP ke Gedung baru pada tahun 2019 akhir mendapatkan peringkat dengan nilai (A-). Pada wawancara tersebut Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan menjelaskan mengenai mekanisme penilaian yang dilakukan oleh Kemenpan-RB serta aspek yang masih kurang pada tahun 2020.

“Ada beberapa faktor yang menyebabkan DPM-PTSP Kota Banda Aceh memperoleh nilai A- pada penilaian satuan unit penyelenggara pelayanan publik pada tahun 2020. Salah satunya adalah kurangnya bukti saat pada salah satu instrumen maupun bobot yang menjadi penilaian tersebut. Pada tahun 2021 DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah mempersiapkan dari awal bukti-bukti yang menjadi penilaian pada instrumen pelayanan prima yang telah ditentukan.”<sup>55</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas memperoleh hasil yaitu strategi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dalam mendapat penghargaan Pelayanan Prima Grade A adalah dengan berupaya untuk memenuhi semua aspek, indikator, instrumen dan bobot indeks penilaian yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Strategi tersebut sukses mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. Menurut Hatten dan Hatten dalam buku Prof. Dr. J. Salusu dengan judul Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non-Profit menyebutkan ada 2 indikator keberhasilan strategi yaitu:

#### **4.2.1.1. Perumusan Strategi**

Strategi dibuat oleh pengambil keputusan, dalam penelitian ini pengambil keputusan yang dimaksud adalah Kepala Dinas yang dibantu oleh Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Program dan Perencanaan serta staf ahli lainnya. Strategi dibuat untuk menentukan langkah yang tepat dalam penyelesaian masalah atau untuk

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 4 Januari 2023

mencapai sebuah target yang telah ditetapkan. Strategi yang telah disusun harus diimplementasikan dalam penyelesaian masalah sehingga tolak ukur strategi dapat diukur dari implementasinya. Strategi juga memiliki karakteristik; bersifat jangka panjang dan dinamis, berkaitan dengan manajemen operasional, selalu dimonitori, berorientasi masa depan, dan didukung oleh sumber daya yang tersedia.

Dalam wawancara dengan PLT Program dan Perencanaan, beliau menjelaskan tahapan perumusan strategi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.

“DPM-PTSP Kota Banda Aceh memiliki dua langkah dalam menetapkan strategi atau program kerja yang akan dijalankan pada tahun berjalan. Pertama, setiap bidang harus memiliki rancangan kegiatan yang disusun oleh tim pada bidang tersebut. Kedua, menyesuaikan anggaran. Kemudian rancangan kegiatan tersebut disesuaikan dengan anggaran yang telah dikeluarkan dengan BPKK, jadi setelah diketahui plot dan juga pagu anggaran baru bisa kita memilih kegiatan yang akan dilaksanakan tahun ini.”<sup>56</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa dalam proses perumusan sebuah perencanaan pihak DPM-PTSP dilakukan dengan terstruktur serta melibatkan seluruh staff yang terkait. Dalam proses tersebut DPM-PTSP juga menyesuaikan program yang akan dilaksanakan dengan pagu anggaran, sehingga kendala dana dalam implementasi strategi dapat dihindari. Lebih lanjut PLT Program dan Perencanaan menjelaskan tahapan setelah proses perumusan strategi dilaksanakan serta diputuskan dan disepakati oleh semua staf yang menghadiri rapat tersebut.

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan PLT Perencanaan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 4 Januari 2023

“Secara teknis DPM-PTSP Kota Banda Aceh merancang sebuah program jangka panjang dalam 5 tahun. Kemudian DPM-PTSP Kota Banda Aceh juga sering mengadakan rapat tahunan untuk melihat perkembangan pada rancangan kerja jangka panjang. Serta mengadakan rapat rutin setiap 3 bulan sekali sebagai langkah monitoring dan evaluasi pada program kerja yang telah ditetapkan. Pada tahun 2023 ada 6 program yang telah kami usung sejak 2018 dan masih dalam proses pengerjaan, ada program tersebut yaitu: Program urusan pemerintahan; pelayanan perizinan; penanaman modal; data dan informasi; pengendalian penanaman modal; dan promosi..”<sup>57</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa DPM-PTSP Kota Banda Aceh sangat ketat dalam melakukan *monitoring* dan *Evaluating* terhadap perencanaan strategis yang telah dibuat. Terbukti dengan diadakannya rapat pertahun serta melakukan evaluasi kegiatan per triwulan. Dalam wawancara tersebut Kepala Bidang Program dan Perencanaan mengungkapkan terdapat tantangan dalam pelaksanaan rancangan strategis yang telah ditetapkan.

Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi, dan Pelaporan DPM-PTSP Kota Banda Aceh menambahkan bahwa pada tahun 2020 sebelum mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A, ada beberapa aspek yang sebenarnya telah terpenuhi namun bobotnya masih kurang. Berikut hasil wawancaranya:

“Salah satu faktor yang menyebabkan DPM-PTSP Kota Banda Aceh mendapatkan nilai A- pada tahun 2020 adalah sarana disabilitas yang masih minim. Pada dasarnya kami sudah memiliki sarana bagi penyandang disabilitas namun menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selaku badan yang melakukan penilaian masih dirasa kurang. Sehingga pada tahun 2021 DPM-PTSP Kota Banda Aceh segera memenuhi bobot yang kurang pada aspek sarana dan prasarna penyandang disabilitas.”

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan PLT Perencanaan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 4 Januari 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber terkait perumusan strategi DPM-PTSP Kota Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa DPM-PTSP Kota Banda Aceh menyusun program kerja secara terstruktur baik secara jangka panjang, menengah maupun pendek. Agar program kerja yang telah ditetapkan berjalan dengan lancar, pihak DPM-PTSP menyusun program *Monitoring* dan *Evaluating* yang dilakukan secara bertahap. Dalam upaya mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A dari aspek sarana dan prasarana, sejak awal dibentuknya Mall Pelayanan Publik (Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dinaungi oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh), hampir semua indikator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan demikian pada tahun 2021 pihak DPM-PTSP Kota Banda Aceh hanya memaksimalkan saja aspek maupun bobot yang belum terpenuhi pada penilaian yang dilakukan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2020.

#### **4.2.1.2. Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas**

Chandler mengungkapkan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya. Untuk menjalankan sebuah alat diperlukan seseorang yang ahli untuk mengoperasikan alat tersebut. Dengan kata lain, sumber daya manusia memiliki peran besar dalam pengimplementasian sebuah strategi.

Wawancara dengan PLT Perencanaan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh mengungkapkan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh dinas masih sangat kurang.

“SDM yang ada di DPM-PTSP sangat kurang sekali apalagi di bidang ini (Program dan Perencanaan), seharusnya di bidang ini harus ada beberapa orang yang mampu dalam pelaporan dan perencanaan. Kita di perencanaan ini ada sub koordinator dan analisis, posisi itu lah yang kurang di perencanaan. Begitu juga di bidang yang lain masih kurang SDM yang terlatih.”<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut DPM-PTSP Kota Banda Aceh masih kekurangan SDM yang berkualitas. Hal tersebut dapat terjadi karena banyak pegawai yang belum menerima pelatihan spesialisasi bidang secara intensif. Sehingga mengakibatkan kekurangan SDM yang terlatih.

Menjawab permasalahan tersebut Kasubbagian Umum, Kepegawaian dan Aset menjelaskan;

“SDM yang dimiliki DPM-PTSP Kota Banda Aceh masih kurang, misalnya pada bidang program dan perencanaan. Pada bidang ini seharusnya ada beberapa pegawai yang ahli dalam pelaporan dan perencanaan, namun saat ini pegawai yang ahli dibidang tersebut masih minim. Selain kurangnya pegawai yang ahli pada bidang pelaporan kamu juga kekurangan pegawai yang ahli dalam menganalisis sebuah program. Maksud kurang disini bukannya tidak ada, namun kurang terlatih..”<sup>59</sup>

Hasil wawancara menemukan bahwa DPM-PTSP Kota Banda Aceh masih kekurangan SDM yang berkualitas. Upaya yang dilakukan DPM-PTSP dalam mengatasi permasalahan ini adalah dengan melakukan pelatihan spesialisasi bidang

---

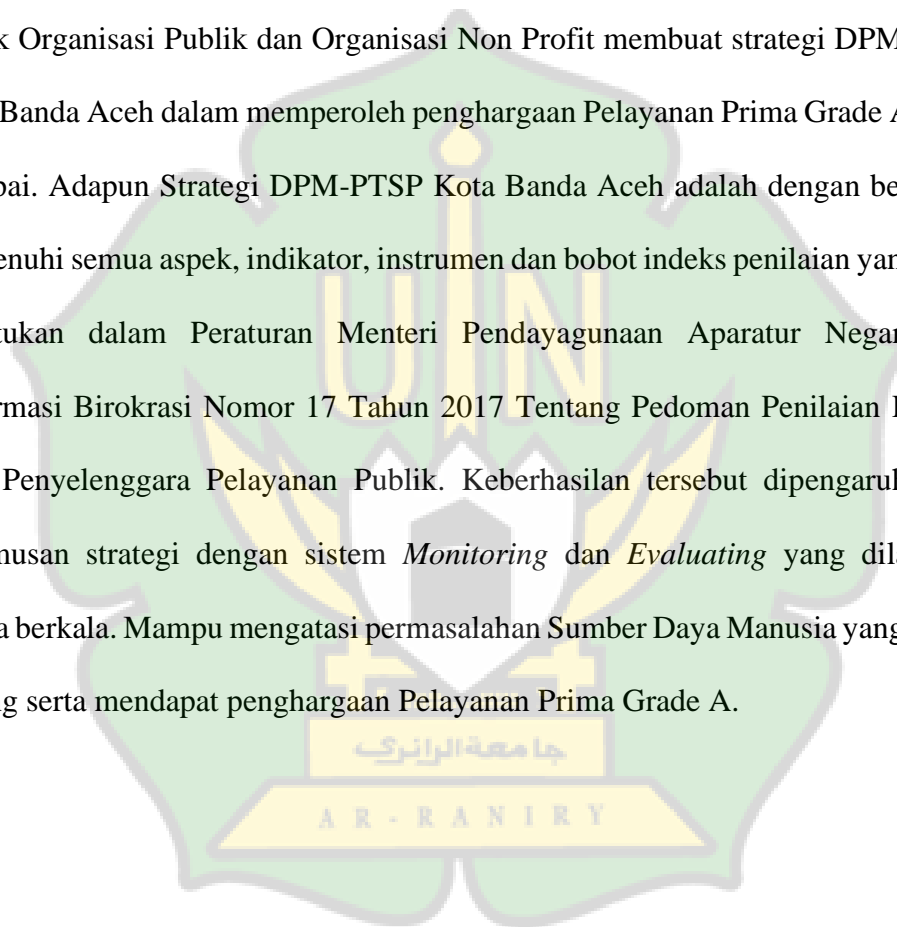
<sup>58</sup> Wawancara dengan PLT Perencanaan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 4 Januari 2023

<sup>59</sup> Wawancara dengan Kasubbagian Umum, Kepegawaian dan Aset di Dinas Penanaman Midal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aech Pada Tanggal 28 Desember 2022



serta memantau dan memberikan arahan pada setiap pekerjaan jika ada kendala. Dengan demikian kendala SDM yang berkualitas dapat diatasi oleh pihak DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

Terpenuhinya dua indikator keberhasilan strategi menurut Hatten dan Hatten dalam buku Prof. Dr. J. Salusu, M.A. Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit membuat strategi DPM-PTSP Kota Banda Aceh dalam memperoleh penghargaan Pelayanan Prima Grade A dapat tercapai. Adapun Strategi DPM-PTSP Kota Banda Aceh adalah dengan berupaya memenuhi semua aspek, indikator, instrumen dan bobot indeks penilaian yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh perumusan strategi dengan sistem *Monitoring* dan *Evaluating* yang dilakukan secara berkala. Mampu mengatasi permasalahan Sumber Daya Manusia yang masih kurang serta mendapat penghargaan Pelayanan Prima Grade A.



## **4.2.2. Dampak Penghargaan Pelayanan Prima Grade A yang Diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

### **4.2.2.1. Kebijakan Pelayanan**

Kebijakan pelayanan adalah visi, misi, komitmen, itikad dan perilaku organisasi yang terlembagakan dalam bentuk aturan, mekanisme, atau proses yang dijalankan organisasi sebagai upaya untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu sesuai tujuan pemberian pelayanan publik. Secara garis besar kebijakan pelayanan dapat disimpulkan sebuah rangkaian konsep yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Kebijakan pelayanan dikatakan prima apabila memenuhi aspek berikut:

#### **a. Standar Pelayanan**

Standar pelayanan merupakan sebuah prosedur dalam memberikan pelayanan dari pemberi jasa layanan kepada pengguna layanan. Standar pelayanan yang prima memiliki indikator; tersedianya standar pelayanan yang diketahui oleh publik per jenis layanan, sistem antrian, tersedia dokumen tentang standar pelayanan yang ditetapkan; informasi mengenai standar pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan; dan kesesuaian standar pelayanan dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil observasi yang saya lakukan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh aspek standar pelayanan telah memenuhi indikator yang telah disebutkan diatas. Seperti tersedianya standar pelayanan yang mudah diakses baik secara elektronik berupa

informasi di website maupun non elektronik yang telah disediakan oleh DPM-PTSP.

**STANDAR PELAYANAN  
IZIN REKLAME (SPANDUK)**

NO.	KOMPONEN	U R A I A N
1	Persyaratan Pelayanan	1 Mengisi formulir permohonan dengan data yang lengkap 2 Fotocopy KTP yang masih berlaku 3 Melampirkan Izin reklame yang telah habis masa berlakunya untuk perpanjangan 4 Denah Lokasi 5 Melampirkan Gambar Struktur dan Gambar Lokasi (Khusus Billboard / Bando) 6 Profil Perusahaan 7 Gambar Desain Reklame Bernuansa Islami 8 Bukti Setoran Pembayaran Pajak Reklame, kecuali Reklame Sosial Pemerintah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1 Pemohon mengambil nomor antrian 2 Pemohon mendapatkan informasi tentang proses izin Reklame (Spanduk) dan mengisi formulir permohonan 3 Petugas Front Office menerima berkas dari pemohon dan memverifikasi kelengkapan berkas, jika lengkap berkas akan diproses dan diberikan bukti penyerahan berkas dan untuk selanjutnya melakukan pembayaran. Dan jika berkas belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, 4 Petugas Surat Ketetapan Retribusi (SKR) membuat SKR untuk selanjutnya diberikan kepada pemohon izin untuk dilakukan pembayaran pada Bank Aceh Cabang Pembantu Balai Kota 5 Petugas Back Office Memproses/ Mengentry data ke dalam aplikasi SIMSATU dan mencetak Surat Izin Reklame (Spanduk) 6 Kasi dan KTU melakukan Proses Pamarafan dan untuk selanjutnya Kepala Kantor Menandatangani Surat Izin Reklame (Spanduk) 7 Petugas Pengambilan Dokumen Izin memberikan Surat Izin yang telah selesai kepada Pemohon dengan terlebih dahulu meminta surat bukti penyerahan berkas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 sampai dengan 3 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Rp. 2.500/m <sup>2</sup> /selama 7 hari Rp. 4.500/m <sup>2</sup> /hari ke 8 s/d ke 30 hari
5	Produk Pelayanan	Izin Reklame (Spanduk)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1 Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala KPPTSP Kota Banda Aceh 2 Melalui Kotak Pengaduan yang ada di KPPTSP Kota Banda Aceh, Jl. Tgk. Abu Lam U No. 7 3 Melalui Nomor Telp/Fax (0651) 32874 4 Melalui SMS Gateway Nomor 0811683005 5 Melalui Petugas Pengaduan yang ada di KPPTSP Kota Banda Aceh

**Gambar 4.4. Standar Pelayanan (Elektronik)**

Sumber: <https://dpmpptsp.bandaacehkota.go.id/files/1/stdpelayana/file-26.pdf>



**Gambar 4.5. Standar Pelayanan (Non Elektronik)**

*Sumber: Diolah Peneliti*

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di DPM-PTSP, mereka merasa puas dengan kejelasan standar layanan yang telah disediakan. Kejelasan standar pelayanan yang rinci memudahkan masyarakat dalam mengurus layanan.

“Kejelasan standar pelayanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh saya rasa cukup jelas. Disini telah disediakan banner yang memuat tahapan pelayanan

di setiap counter pelayanan yang ada. Ditambah zaman digitalisasi saat ini memudahkan saya untuk mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan dalam mengurus suatu pelayanan, semua informasi tersebut telah disediakan secara online dan kita dengan mudah mengaksesnya dimana saja dan kapan saja.”<sup>60</sup>

Sistem antrian di DPM-PTSP menggunakan sistem elektronik. Pengguna layanan hanya perlu mengambil nomor antrian untuk layanan tertentu, kemudian pengguna layanan akan dipanggil sesuai nomor antrian dan diarahkan ke *counter* layanan yang mereka tuju.



**Gambar 4.6. Sistem Antrian**  
*Sumber: Diolah Peneliti*

Sistem antrian tersebut dinilai sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan. Selain mudah masyarakat juga mengaku bahwa sistem antrian yang ada di DPM-PTSP sangat cepat.

“Sistem antrian di DPM-PTSP menurut saya saya mudah dan prosesnya juga cepat. Untuk mengurus sebuah pelayanan di DPM-PTSP ini saya hanya perlu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, mengambil nomor antrian

---

<sup>60</sup> Wawancara Masyarakat Pengguna Jasa Layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh Pada Tanggal 9 Januari 2023

di mesin nomor antrian, kemudian menunggu giliran untuk menerima proses pelayanan. Proses tersebut hanya memakan waktu sekitar 15 menit.”<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas, aspek kebijakan pelayanan telah memenuhi indikatornya. Telah tersedianya standar pelayanan yang mudah diakses, dipahami, serta sesuai dengan peraturan Undang-Undang serta memiliki sistem antrian yang mudah dan cepat.

b. Maklumat Pelayanan

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal (1) Ayat (8) menyebutkan, “maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan”. Kemudian dipertegas pada pasal (15) point (b) bahwa “penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan. Jadi secara garis besar maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis bahwa penyelenggara pelayanan berjanji dan menyanggupi melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan”.

---

<sup>61</sup> Wawancara Masyarakat Pengguna Jasa Layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh Pada Tanggal 9 Januari 2023





**Gambar 4.7. Maklumat Pelayanan**

*Sumber: Diolah Peneliti*

c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan untuk melihat hasil kinerja penyelenggara pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan. Selain itu, survey kepuasan masyarakat juga bertujuan sebagai bahan evaluasi dalam suatu periode kinerja yang telah ditentukan. Pada umumnya survey kepuasan masyarakat dilaksanakan setahun 2 kali.



**Gambar 4.8. Survey Kepuasan Masyarakat**

*Sumber: <https://dpmpstp.bandaacehkota.go.id/>*

Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan menjelaskan proses survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.

“Pihak DPM-PTSP Kota Banda Aceh mengadakan survey kepuasan masyarakat setahun 2 kali. Adapun waktu yang dimaksud dibagi dalam dua periode, periode pertama dilakukan pada bulan januari sampai juni dan periode kedua pada bulan juli sampai desember. Survey ini selalu diadakan untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilakukan dari periode yang telah ditetapkan tersebut. Hasil survey kami publikasikan di website sebagai bukti transparansi kepada masyarakat.”<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pelaksanaan SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dilakukan pada dua periode. Periode pertama bulan Januari hingga Juni, kemudian pada periode kedua pada bulan Juli hingga Desember.

Berdasarkan data yang telah peneliti dapatkan dari metode observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat dikatakan bahwa aspek kebijakan pelayanan telah terpenuhi dibuktikan dengan tersedianya standar pelayanan yang jelas, tersedianya sistem antrian berbasis elektronik yang memudahkan pengguna layanan dalam mengambil nomor antrian, tersedianya maklumat pelayanan serta terlaksananya survey kepuasan masyarakat yang dilakukan 2 kali dalam setahun. Hasil tersebut juga diperkuat dengan pernyataan pengguna layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh bahwa telah tersedianya standar pelayanan dan alur layanan yang jelas, sistem antrian dan layanan yang cepat.

---

<sup>62</sup> Wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 4 Januari 2023



#### 4.2.2.2. Profesionalisme Sumber Daya Masyarakat (SDM)

Profesionalisme SDM adalah standar kualifikasi, capaian, kualitas dan kinerja personel pemberi pelayanan publik yang dibangun penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima. Aspek ini bertujuan untuk melihat mutu pegawai yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. Adapun indikator yang menjadi aspek profesionalisme SDM adalah; kompetensi dan responsifitas; kode etik; penghargaan dan sanksi; budaya pelayanan.

##### a. Kompetensi dan Responsifitas

Pada indikator ini ingin melihat apakah pegawai memiliki kredibilitas pada bidangnya serta kesigapan petugas dalam memberikan layanan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, pegawai DPM-PTSP yang berada di *Front Office* sangat sigap dalam memberikan arahan kepada pengguna layanan.



**Gambar 4.9. Kesigapan Pegawai DPM-PTSP di *Front Office***  
*Sumber: Diolah Peneliti*

Hasil observasi yang peneliti lakukan mendapati hasil bahwa pegawai DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah memenuhi konsep Pelayanan Prima antara lain sigap, ramah, kompeten, rapi, dan bertanggung jawab.

“Para pegawai di DPM-PTSP sangat sigap dalam memberikan pelayanan, ketika saya baru saja sampai, saya langsung ditanya oleh pegawainya ingin mengurus perizinan apa, kemudian langsung diarahkan. Selanjutnya ketika saya mengurus KTP ini pun sangat cepat, hanya memakan waktu sekitar 10 menit.”<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, pegawai SDM yang dimiliki oleh DPM-PTSP kompeten dan sigap dalam menjalankan tugasnya. Memiliki pegawai yang kompeten dan sigap memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan, serta menambah citra baik instansi.

#### b. Kode etik

Menurut Sidharta, kode etik adalah prinsip-prinsip moral yang melekat pada suatu profesi dan disusun secara sistematis. Ini berarti, tanpa kode etik yang disusun secara sistematis profesi tetap bisa berjalan karena prinsip-prinsip moral tersebut sebenarnya sudah melekat pada profesi tersebut. Meskipun demikian, kode etik menjadi perlu karena jumlah penyandang profesi itu sendiri sudah sedemikian banyak, disamping itu tuntutan masyarakat juga makin bertambah kompleks.<sup>64</sup> Pada titik seperti inilah kode etik dalam suatu organisasi perlu dibentuk.

“Kami ada kode etik contohnya seperti dalam berpakaian, untuk jenis pakaiannya sendiri sudah diatur, untuk pegawai perempuan diharuskan untuk memakai hijab. Kemudian ketika sedang bertugas harus ramah,

---

<sup>63</sup> Wawancara Masyarakat Pengguna Jasa Layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh Pada Tanggal 9 Januari 2023

<sup>64</sup> Niru Anita Sinaga, “Kode Etik Sebagai Pedoman Pelaksanaan Profesi Hukum Yang Baik”, Jurnal Ilmiah hukum Dirgantara, Vol 10, No 2, (2020), Hal. 3

misalnya senyum, sapa, serta memberikan arahan kepada masyarakat yang masih bingung sampai masalahnya selesai.”<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubagian Umum, Kepegawaian dan Aset di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh, kode etik berupa cara berpakaian dan pemberian layanan yang ramah merupakan upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dalam memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat.

### c. Penghargaan dan Sanksi

Penghargaan dan sanksi pada sebuah organisasi bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai. Sanksi diberikan ketika pegawai bertindak tidak disiplin seperti malas-malasan, telat, dan melakukan beberapa kesalahan fatal yang berakibat buruk pada instansi. Sedangkan penghargaan diberikan oleh instansi kepada pegawai sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja pegawai yang memberikan hasil terbaik bagi instansi.

“Penghargaan kepada pegawai kita ada berikan kepada pegawai-pegawai yang berprestasi, tapi tahun ini belum kami laksanakan, karena harus kita seleksi lagi perbidang dan itu ada timnya sendiri. Jadi ada kategorinya sendiri, penghargaan ini dilakukan pertahun, karena masuk kedalam indikator pelayanan prima. Sedangkan sanksi kami berikan langsung ketika ada beberapa pegawai yang melanggar peraturan, seperti kode etik.”<sup>66</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut mendapatkan hasil bahwa DPM-PTSP rutin memberikan penghargaan kepada pegawai-pegawai yang berprestasi setiap

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Kasubagian Umum, Kepegawaian dan Aset di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 28 Desember 2022

<sup>66</sup> Wawancara dengan Kasubagian Umum, Kepegawaian dan Aset di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 28 Desember 2022

tahunnya sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja mereka selama setahun. Sedangkan sanksi diberikan untuk membuat efek jera agar tidak mengulangi kesalahan yang sama dan meningkatkan kedisiplinan dalam menjalankan tugas yang telah diamanahkan.

#### d. Budaya Pelayanan

Budaya bisa diartikan sebagai pandangan hidup yang dimiliki seseorang atau kelompok yang diwariskan dari generasi ke generasi, pada umumnya budaya selalu dikaitkan dengan akal budi manusia. Budaya bersifat abstrak dan luas, ruang lingkungannya mencakup antara lain; sosial, agama, politik, bahasa dan masih banyak lagi. Budaya juga bersikap memaksa pada wilayah yang menganut budaya tertentu, hal ini disebabkan budaya memiliki makna dan nilai yang ketika dilanggar akan mendapatkan sanksi.

Budaya pelayanan diartikan sebagai sebuah acuan moral tentang bagaimana memberikan sebuah pelayanan yang baik. Seiring dengan perkembangan zaman budaya pelayanan juga mengalami perubahan, seperti yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan.

“Karena sekarang sudah berbeda dengan zaman offline, kalo zaman dulu orang datang isi formulir, lampirkan berkas, fotocopy KTP dan segala macam. Sekarang sudah ada yang namanya layanan berbantuan. Jadi kewajiban perizinan sekarang ini oleh pemohon bukan kami, jadi kami disini tugasnya hanya memandu pengisian form secara online untuk mereka yang mengalami kesulitan. Nah rata-rata hari ini kalo OSS ini, rata-rata yang sudah memiliki perusahaan besar mereka sudah mandiri semua dari kantornya masing-masing. Jadi kadang-kadang terlihat sepi tapi data perizinan tetap masuk 50-70. Nah yang banyak datang kemari untuk dibantu input itu rata-rata yang non perusahaan atau yang perseorangan misalkan toko-toko baju, kelontong, pokoknya toko lah. Tapi kalo yang usaha yang

sudah ada kantor mereka sudah terbiasa dengan input daya secara online karena kebanyakan sudah ada staff administrasinya.”<sup>67</sup>

Penjelasan diatas didukung dengan pernyataan dari seorang pengguna layanan OSS yang pernah mengurus perizinan secara online.

“Perihal mengurus perizinan untuk pertama kali memang secara online, jadi hanya mendaftarkan akun, kemudian mengisi data-data diri dan terkait usaha yang ingin didirikan. Setelah akun jadi dan ter verifikasi, dan verifikasi nya juga ga lama waktu itu 1x24 jam, langsung bisa mengurus izin usaha. Web OSS nya juga sangat jelas jadi kami yang orang-orang awam akan teknologi pun bisa paham alur pendaftaran perizinan nya.”<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, budaya pelayanan di DPM-PTSP telah terjadi pergeseran. Semula budaya pelayanan masih offline dengan kewajiban perizinan berada di DPM-PTSP, sekarang budaya pelayanan sudah online dengan kewajiban perizinan berada di pemohon. Pergeseran budaya tersebut dinilai lebih praktis, mudah diakses dimana saja, dan cepat serta dapat menekan penggunaan kertas dimana dalam hal ini juga menghemat biaya pelayanan.

Berdasarkan data-data yang telah peneliti kumpulkan didapati hasil bahwa aspek Profesionalisme SDM telah memenuhi indikator yang ada, yaitu: Kompetensi dan Responsif, Memiliki Kode Etik yang harus dipatuhi, Memiliki sistem *Reward and Punishment*, serta budaya pelayanan yang semakin mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa mereka puas akan pelayanan yang diberikan pegawai DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 4 Januari 2023

<sup>68</sup> Wawancara Dengan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh Pada Tanggal 9 Januari 2023

#### 4.2.2.3. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Keberhasilan sebuah layanan publik yang prima dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai serta pemanfaatan dan pengelolaan yang optimal. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik merupakan salah satu sumber daya yang utama dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana merupakan alat pendukung berjalannya kegiatan di instansi maupun organisasi. Jadi bisa diartikan sarana dan prasarana pelayanan publik adalah seluruh benda ataupun alat yang digunakan untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam hal ini tujuan yang ingin dicapai dalam pelayanan publik adalah kenyamanan, keteraturan, kemudahan, kecepatan dan ketepatan. Adapun aspek sarana dan prasarana dikatakan prima ketika memiliki beberapa aspek berikut:

a. Parkir dan Ruang Tunggu

Parkir merupakan salah satu prasarana yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat jumlah pengguna kendaraan setiap tahunnya bertambah, menjadikan tempat parkir sebagai salah satu prasarana yang penting. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh memiliki tempat parkir di *Basement* yang mudah diakses dan aman.





**Gambar 4.10. Tempat Parkir**

*Sumber: Diolah Peneliti*

“Parkir kita ada di basement sebagai tempat parkir utama dan paling banyak diakses oleh masyarakat, walaupun sebagian ada yang parkir di rooftop. Untuk keamanan tempat parkirnya sendiri sudah ada penjaga parkir mulai dari ketika masuk di gedung depan sampai di parkir basement nya. Jadi keamanan parkir sudah terjamin, ditambah ada kamera CCTV yang mengawasi. Selama kantor ini beroperasi kira-kira 3 tahun, Alhamdulillah tidak kehilangan seperti helm dan lainnya, kalo kasus seperti *tinggal kunci* di sepeda motor, beberapa kasus ada dan langsung diamankan oleh petugas parkir.”<sup>69</sup>

Keamanan dan kenyamanan tempat parkir di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh juga dirasakan oleh masyarakat. Berikut adalah pernyataan dari masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.

“Tempat parkirnya nyaman, dan mudah diakses. Ketika kami sampai dan memarkirkan sepeda motor langsung bisa ke kantornya, karena parkian di basement tersedia lift yang langsung menuju ke lantai tiga. Petugas yang menjaga parkir juga baik, ketika ada sepeda motor yang tidak beraturan, biasanya langsung di tata, dan pada kasus saya pribadi kerap lupa parkir

<sup>69</sup> Wawancara dengan Kasubagian Umum, Kepegawaian dan Aset di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Pada Tanggal 28 Desember 2022

motor disebelah mana, dengan adanya petugas parkir itu menjadi terbantu benar-benar puas lah dengan pelayanan yang diberikan.”<sup>70</sup>

Ruang tunggu juga memiliki peran yang sama pentingnya dengan tempat parkir. Berdasarkan data yang peneliti dapat, jumlah pengunjung pada tahun 2021 periode I (Januari – Juni) berjumlah 16.035 pengunjung dengan jumlah pengunjung terbanyak pada bulan Maret mencapai 4149 pengunjung. Dengan jumlah pengunjung sebanyak itu, dibutuhkan ruang tunggu yang luas dan nyaman.



**Gambar 4.11. Ruang Tunggu di DPM-PTSP Kota Banda Aceh**  
*Sumber: Diolah Peneliti*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, ruang tunggu yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh sangat nyaman. Hal ini dikarenakan tersedianya ruang tunggu yang luas, dan bersih. Serta didukung sarana seperti AC

---

<sup>70</sup> Wawancara Dengan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh Pada Tanggal 9 Januari 2023



(*Air Conditioner*) dan sarana informasi seperti layar informasi, pusat informasi dan layanan, serta brosur mengenai kejelasan layanan. Hasil observasi yang peneliti lakukan juga dirasakan dengan masyarakat lainnya, seperti yang diungkapkan oleh masyarakat pengguna layanan di DPM-PTSP, bahwa ruang tunggu yang disediakan DPM-PTSP memenuhi standar kenyamanan.

b. Sarana dan Prasarana Bagi yang Berkebutuhan Khusus

Pelayanan publik di Indonesia perlu memberikan perhatian kepada masyarakat berkebutuhan khusus, dimana negara juga wajib hadir untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan kepada masyarakat berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah pelayanan kepada kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui. Sebagaimana diketahui bahwa Kementerian PANRB selaku pembina pelayanan publik telah berupaya untuk mendorong setiap instansi agar dapat menyediakan berbagai sarana dan prasarana bagi kaum rentan, salah satunya melalui pelaksanaan evaluasi pelayanan publik yang dilakukan setiap tahun.<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, sarana bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus beberapa aspek nya sudah terpenuhi seperti sudah tersedia kursi roda dan tongkat bantu jalan disetiap pintu masuk, sudah tersedia lift dan parkir di rooftop, sudah ada klinik, dan toilet bagi penyandang disabilitas.

---

<sup>71</sup> Ricky Noor Permadi, Wildan Lutfie Arieysmieta, Rustan Amarullah, "Pemenuhan Sarana dan Prasarana Bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah, *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 6, No. 1, (2021), Hal. 29



**Gambar 4.12. Sarana dan Prasarana Bagi Yang Berkebutuhan Khusus**  
*Sumber: Diolah Peneliti*

Dalam wawancara bersama Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa selain sarana dan prasarana yang disediakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh juga menyediakan layanan khusus bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus. Layanan khusus yang dimaksud adalah layanan khusus disabilitas dan layanan prioritas untuk ibu hamil.

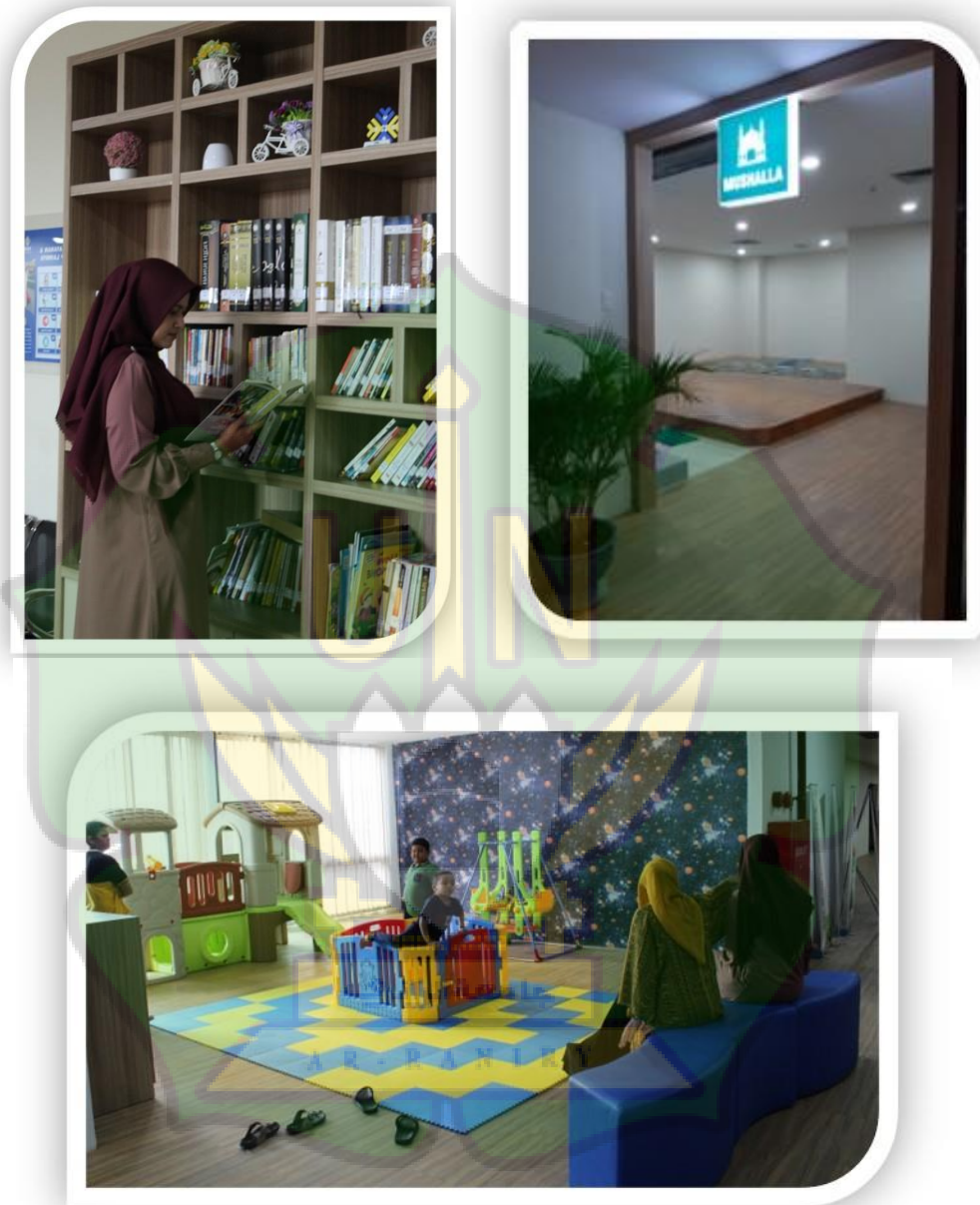
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, sarana dan prasarana bagi yang berkebutuhan khusus sudah tersedia di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. Aspek ini merupakan salah satu aspek yang kurang dari penilaian pelayanan publik di tahun 2020 sehingga DPM-PTSP Kota Banda Aceh pada saat itu mendapatkan nilai A-. Kemudian terlihat pada tahun 2021 dimana aspek yang menjadi kekurangan pada tahun 2020 telah ditingkatkan, hal ini menunjukkan tekad yang besar sebagai penyelenggara pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

c. Sarana Penunjang Lain

Sarana penunjang lain atau bisa juga disebut dengan sarana pendukung adalah semua fasilitas, tempat, maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik yang diberikan. Sarana pendukung juga membantu proses kegiatan berjalan lancar, teratur, efektif, dan efisien. Sarana pendukung yang dimaksud di sini berupa ruang laktasi, arena bermain anak, kantin/café, dan toko ATK (Alat Tulis Kertas).

Dari hasil observasi peneliti, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda memiliki sarana pendukung berupa; Taman bermain anak, Musholla, ruang laktasi, dan pojok baca.



**Gambar 4.13. Sarana Penunjang di DPM-PTSP Kota Banda Aceh**  
*Sumber: Diolah Peneliti*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, sarana pendukung yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh, memiliki sarana pendukung yang berkualitas, Musholla yang tertata rapi dengan peralatan beribadah yang lengkap. Kemudian tersedianya pojok baca dengan buku-buku yang beragam dan bermanfaat, serta ramah anak dan ibu hamil karena tersedia taman anak dan ruang laktasi.

“Disini fasilitas yang disediakan sangat lengkap seperti adanya taman anak dan tempat membaca. Dengan tersedianya taman anak, kami para orang tua yang sedang mengurus perizinan atau layanan jadi tidak perlu ragu untuk membawa anak, karena mereka bisa main disana, bisa dibilang seperti mengajak anak jalan-jalan sekalian mengurus perizinan disini.”<sup>72</sup>

Dari hasil tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh sangat memperhitungkan keberagaman masyarakat yang berkunjung. Sebagai contoh tersedianya taman anak bagi pengunjung yang membawa anak, tersedianya ruang laktasi bagi ibu hamil dan menyusui, dan memiliki Mushalla sebagai tempat beribadah sehingga memudahkan umat Muslim melakukan kegiatannya tanpa meninggalkan ibadah.

#### d. Sarana *Front Office*

*Front Office* merepresentasikan sebuah divisi garda depan yang langsung menghadapi pelanggan. Pada umumnya divisi *Front Office* bertugas untuk mengarahkan pelanggan, memberikan informasi, menyediakan media untuk konsultasi dan pengaduan. Divisi ini merupakan salah satu divisi yang penting bagi

---

<sup>72</sup> Wawancara Dengan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh Pada Tanggal 9 Januari 2023



sebuah instansi, bagus tidaknya pelayanan maupun citra baik instansi dipengaruhi oleh kinerja pegawai di *Front Office*. Hal tersebut dikarenakan hanya divisi ini yang langsung berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh, terdapat *Front Office* yang terletak tepat di tengah kantor. *Front Office* tersebut diberi nama *Information Centre* yang memiliki tugas untuk memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat terkait jenis layanan, serta memandu masyarakat yang kesulitan.



**Gambar 4.14. Front Office DPM-PTSP**

*Sumber: Diolah Peneliti*

“Petugas yang ada di pusat informasi sangat membantu ketika ada orang yang kebingungan mengurus perizinan di DPM-PTSP ini. Seperti saat saya baru sampai langsung disambut dengan petugas. Ditanya mau mengurus apa, kemudian disebutkan persyaratan dokumen yang diperlukan, setelah itu saya diarahkan ke sistem antrian, dan diarahkan ke counter perizinan.”<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan, *Front Office* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh tersedia dan menjalankan tugas dengan semestinya.

---

<sup>73</sup> Wawancara Dengan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh Pada Tanggal 9 Januari 2023

Dengan adanya *Front Office* memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan data-data yang telah peneliti dapatkan, dapat disimpulkan bahwa semua aspek mengenai sarana dan prasarana telah terpenuhi. Hal tersebut dibuktikan dengan bukti dokumentasi serta pernyataan pengguna layanan bahwa mereka merasa puas dan nyaman dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

#### **4.2.2.4. Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan / atau bahasa lokal, serta disajikan manual ataupun elektronik. Pada dimensi ini memiliki 2 aspek yaitu sistem informasi elektronik dan sistem informasi non elektronik.

##### **a. Sistem Informasi Elektronik**

Sistem informasi elektronik adalah rangkaian penyampaian informasi secara elektronik berupa web, media sosial, dan media yang mengangkut alat elektronik lainnya. Pada aspek ini yang menjadi indikator sistem informasi elektronik apabila sebuah instansi telah memiliki media penyampaian informasi yang dikelola dan dikembangkan secara mandiri.

Berdasarkan hasil observasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh telah memiliki *Website* resmi dan dikelola secara mandiri. Pada tampilan *Website* tertera beragam informasi yang

dapat diakses oleh publik mulai dari profil instansi, jenis layanan, survey kepuasan masyarakat, dan berita. Secara keseluruhan *Website* yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh memiliki tampilan yang menarik dan mudah untuk akses. Adapun alamat *Website* dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh adalah <https://dpmpptsp.bandaacehkota.go.id/>



**Gambar 4.15. Tampilan Laman Website DPM-PTSP**  
 Sumber: <https://dpmpptsp.bandaacehkota.go.id/>

b. Sistem Informasi Non Elektronik

Sistem informasi non elektronik merupakan mekanisme penyampaian informasi yang dilakukan secara offline atau manual. Syarat terpenuhinya sistem informasi non elektronik dikatakan optimal apabila penyampaian informasi secara manual tersebut diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat.

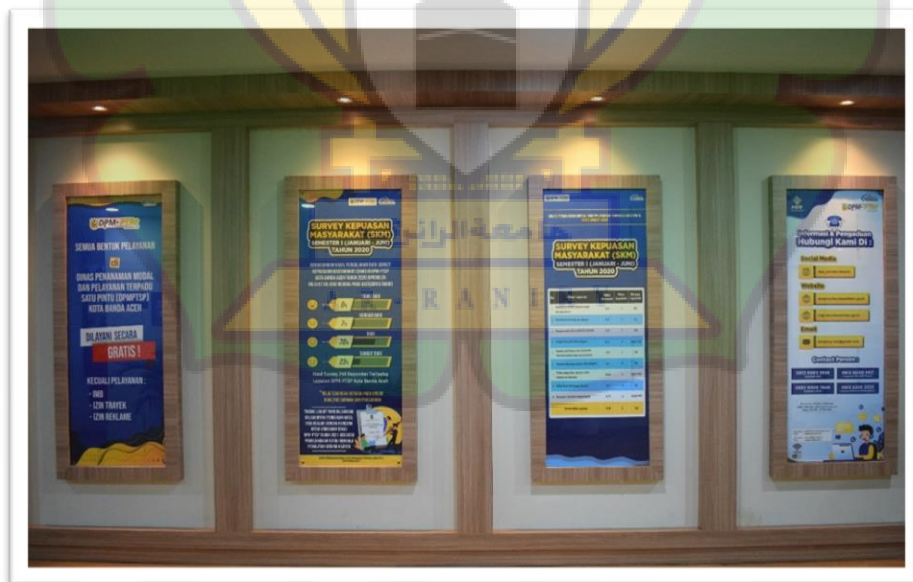
Hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh memiliki sistem informasi non elektronik berupa brosur. Seperti yang telah



disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan dan Informasi DPM-PTSP Kota Banda Aceh pada wawancara bahwa, DPM-PTSP memiliki dua sistem informasi pelayanan yaitu secara elektronik dan non elektronik. Lebih lanjut beliau menyampaikan contoh sistem informasi secara elektronik adalah OSS dan Sicantik, sedangkan sistem informasi non elektronik berupa brosur dan banner.



**Gambar 4.16. Sistem Informasi Non Elektronik**  
*Sumber: Diolah Peneliti*



**Gambar 4.17. Sistem Informasi Non Elektronik**  
*Sumber: Diolah Peneliti*

Data yang peneliti dapatkan memperoleh hasil bahwa aspek informasi pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah memenuhi indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Satuan Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal tersebut dibuktikan dengan tersedianya layanan informasi elektronik secara online berupa *Website* dan layanan informasi non elektronik berupa brosur.

Terpenuhinya segala aspek yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Satuan Penyelenggara Pelayanan Publik menandakan peroleh penghargaan Pelayanan Prima Grade A berdampak positif bagi DPM-PTSP Kota Banda Aceh dengan meningkatnya standar pelayanan, kejelasan informasi, SDM yang profesional, serta sarana dan prasarana yang mendukung. Hal tersebut juga dirasakan langsung bagi pengguna layanan DPM-PTSP Kota Banda Aceh yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh tentang strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dalam mendapatkan penghargaan pelayanan prima grade A maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Adapun Strategi DPM-PTSP Kota Banda Aceh adalah dengan berupaya memenuhi semua aspek, indikator, instrumen dan bobot indeks penilaian yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh perumusan strategi dengan sistem *Monitoring* dan *Evaluating* yang dilakukan secara berkala. Mampu mengatasi permasalahan Sumber Daya Manusia yang masih kurang serta mendapat penghargaan Pelayanan Prima Grade A.
2. Terpenuhinya segala aspek yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Satuan Penyelenggara Pelayanan Publik menandakan peroleh penghargaan Pelayanan Prima

Grade A berdampak positif bagi DPM-PTSP Kota Banda Aceh dengan meningkatnya standar pelayanan, kejelasan informasi, SDM yang profesional, serta sarana dan prasarana yang mendukung. Hal tersebut juga dirasakan langsung bagi pengguna layanan DPM-PTSP Kota Banda Aceh yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran terhadap strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dalam mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A, yaitu:

1. Diharapkan dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh agar dapat mempertahankan gelar Pelayanan Prima dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada mendatang.
2. Diharapkan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh agar dapat terus meningkatkan kualitas SDM.
3. Diharapkan kepada masyarakat untuk bersama-sama menjaga sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh maupun di instansi pemerintahan lainnya.

4. Diharapkan kepada pihak instansi pemerintahan lainnya agar terus senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah serta dapat berjalannya *Good Governance* dengan semestinya.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ahmadi, R. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Raharjo, M. M., & Ick. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ridwan, J., & Sodik, A. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan PRima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Slamet, Y. (2019). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soyomukti, N. (2014). *Pengantar Sosiologi: Dasar Analisis, Teori & Pendekatan Menuju Analisis Masalah-Masalah Sosial, Perubahan Sosial, & Kajian-Kajian Strategis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, B., & Sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Aternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.

**Skripsi/Jurnal:**

- Adityaji, R. (2018). Formulasi Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Dengan Menggunakan Metode Analisis SWOT: Studi Kasus Kawasan Pecinan Kapasan Surabaya. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1), 20-32.
- Amin, A. R., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hink Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 65-77.
- Budiman, A. M. (2022). Peran Pemerintah Desa Dalam Memelihara Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat di Desa Paya Kecamatan Trienggadeng Kabupaten Pidie Jaya. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54. doi:10.21831/hum.v21i1.38075. 33-54
- Fahma, A. R. (2018). PERGESERAN PERAN NINIK MAMAK DALAM MEMBENTUK KELUARGA SAKINAH PADA MASYARAKAT MINANG KABAU PERSPEKTIF TEORI PERAN. MALANG: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG.
- Fatkhurohman. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Riau: Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Fauziah , N. M., & Praseto , A. W. (2020, Januari). STRATEGIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT (SHRM) DI KEMENPAN-RB REPUBLIK INDONESIA. *Jurnal Populika*, 8(1), 40-52.
- Halimah, Z. N. (2017). PENGARUH STRATEGI SEGMENTASI PASAR TERHADAP VOLUME PENJUALAN PRODUK BUSANA MUSLIM (Studi Kasus Pada Toko Ummi Collection Kabupaten Nganjuk). Tulungagung: UIN Satu Tulungagung.
- Juliansyah, E. (2017, Agustus 2). STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PERUSAHAAN DALAM MENUNGGATKAN KINERJA PDAM SUKABUMI. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 19-36.

Khairunnisa. (2019). Dampak Pola Komunikasi Awkarin Melalui Blog Karin Novilda Terhadap Perilaku Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.

Permatasari, I. A. (2020). Book Review, Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan. *The Journalish*, 1(1), 34-38.

Wahyudi, Z. (2017). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN JASA PENGINAPAN HOTEL SYARIAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung ). Lampung: UIN Raden Intan Lampung.

Widarini, F. (2013). Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulik Ibrahim.

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 Tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### **Website Resmi Pemerintah:**

Admin. (2022, April 25). *Diskominfotik Pemerintah Banda Aceh*. Dipetik Juni 25, 2022, dari <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/2022/04/25/dpmpptsp-banda-aceh-raih-penghargaan-pelayanan-prima-dari-kemenpanrb/>



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Peraturan KEMENPAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 17 TAHUN 2017  
TENTANG  
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. bahwa Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;

-2-

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan acuan untuk melaksanakan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Pasal 2

Hasil penilaian kinerja ini menjadi dasar bagi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk melakukan pemeringkatan kepada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah secara nasional.

Pasal 3

Pedoman ini dapat digunakan oleh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah apabila akan melakukan penilaian kinerja internal untuk unit pelayanan publik masing-masing.

-3-

Pasal 4

Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

Pada saat peraturan Menteri ini berlaku, Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang telah melaksanakan evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, hasilnya tetap berlaku.

Pasal 6

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 7

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

A R - R A N I R Y

-4-

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 15 Juni 2017

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,  
ttd  
ASMAN ABNUR

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 21 Juni 2017

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,  
ttd  
WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 877

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,



## Lampiran 2. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**Nomor: 2734/Un.08/FISIP/Kp.07.6/10/2022**

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**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.
- 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 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
 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. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **29 September 2022**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara :  
 1. Eka Januar, M.Soc.Sc. Sebagai pembimbing pertama  
 2. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Sebagai pembimbing kedua  
 Untuk membimbing skripsi :  
 Nama : Bayu Arief Rachman  
 NIM : 180802054  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul : Strategi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Dalam Memperoleh Penghargaan Pelayanan Prima Grade A
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023.
- 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  
 Pada Tanggal : 21 Oktober 2022  
 an, Rektor  
 Dekan,  
  
 Muji Mulia

- 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 3. Surat Permohonan Penelitian

16/11/22 15.59

Document



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

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

Nomor : B-2888/Un.08/FISIP. WD.I/PP.00.9/10/2022  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **BAYU ARIEF RACHMAN / 180802054**  
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Asrama Himapalsa, Jl. Putri Merendam Dewi, Gampong Lamgugob, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, 23115

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 **STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH DALAM MENDAPATKAN PENGHARGAAN PELAYANAN PRIMA GRADE A**

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

Banda Aceh, 14 November 2022

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,




Berlaku sampai : 28 April 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

A R - R A N I R Y

## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**( DPM - PTSP )**  
 MAL PELAYANAN PUBLIK - GEDUNG PASAR ATJEH BARU LT. 3  
 JL. DIPONEGORO - BANDA ACEH - 23242 - TELP./FAX (0651) 32874

Banda Aceh, 7 Februari 2023

No. : 890/ 131 /2023  
 Lampiran : -  
 Hal : Telah Melakukan Penelitian

Kepada,  
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
 Ilmu Politik Universitas Islam Negeri  
 Ar-Raniry  
 di- Banda Aceh

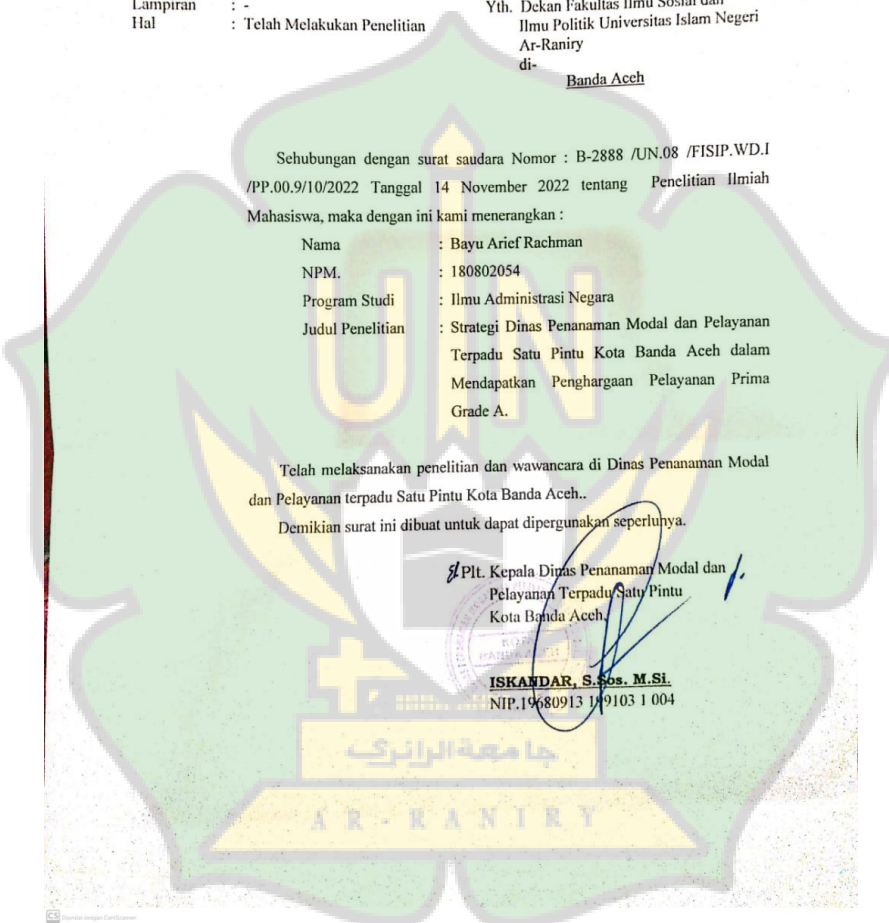
Sehubungan dengan surat saudara Nomor : B-2888 /UN.08 /FISIP.WD.I /PP.00.9/10/2022 Tanggal 14 November 2022 tentang Penelitian Ilmiah Mahasiswa, maka dengan ini kami menerangkan :

Nama : Bayu Arief Rachman  
 NPM. : 180802054  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul Penelitian : Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dalam Mendapatkan Penghargaan Pelayanan Prima Grade A.

Telah melaksanakan penelitian dan wawancara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh..  
 Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Kota Banda Aceh

**ISKANDAR, S. Sos. M.Si**  
 NIP.19680913 149103 1 004



جامعة الرانيري  
 AR-RANIRY

## Lampiran 5. Dokumentasi



Wawancara dengan bapak Abdul Manaf  
Selaku masyarakat



Wawancara dengan bapak Mustafa  
Selaku masyarakat



Wawancara dengan bapak Syarif  
Selaku masyarakat



Wawancara dengan ibu Nurul  
Selaku masyarakat





Wawancara dengan ibu Ichdayanti selaku kepala Bidang Bagian Umum, Aset dan Kepegawaian DPM-TPSP Kota Banda Aceh



Wawancara dengan ibu Ratni selaku Kepala Program dan Perencanaan Ahli di DPM-TPSP Kota Banda Aceh. Serta bapak Bujang Sahputra selaku Kepala Bidang Pengaduan Pelayanan dan Informasi di DPM-TPSP Kota Banda Aceh



Wawancara dengan ibu Evi Selaku masyarakat