SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
(Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)

IMPLEMENTATION OF PRIMA SERVICES IN IMPROVING PUBLIC SERVICES IN THE DINAS INVESTMENT AND PTSP
(Case Study Of Trading Business Permits Kota mataram)

Oleh :

SRI MULYANA
NIM. 217110021

JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI KEBIJAKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2021

PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PTSP
(Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)

Oleh:

SRI MULYANA

Untuk memenuhi ujian Sidang Skripsi

Tanggal 15 Januari 2021

Menyutujui
Pembimbing

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Drs. H. Abdurrahman, MM	**M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP**
NIDN . 0804116101	**NIDN. 0804049501**

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik

Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP

NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PTSP (Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)

Oleh:

SRI MULYANA
NIM. 217110021

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 15 Januari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Drs. H. ABDURRAHMAN, MM** (Ketua)
   NIDN. 0804116101
2. **M. APRIAN JAILANI, S.AP, M.AP** (Anggota)
   NIDN. 0804049501
3. **Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.** (Anggota)
   NIDN.0815118302

Ketua Prodi Program Administrasi Publik

Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini Mahasiswi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

Nama : Sri Mulyana

NIM : 217110021

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 15 Februari 2021

Mahasiswa,

SRI MULYANA

NIM. 217110021

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Mulyana
NIM : 217/0021
Tempat/Tgl Lahir : Bima - 11 - Mei - 1998
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 337 133 590 / srimulyana[illegible]@gmail.com
Judul Penelitian : -

Implementasi Pelayanan Prima dalam meningkatkan Pelayanan Publik di dinas Penanaman Modal dan PTSP (Studi Kasus Izin usaha Perdagangan Kota Mataram)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 5% 48%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya ***bersedia menerima sanksi*** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 11-02-2021

Penulis

METERAI TEMPEL 28B1AAHF933430245 6000 ENAM RIBU RUPIAH

Sri Mulyana
NIM. 217/0021

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Mulyana
NIM : 217110021
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 11 Mei 1998
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 337 133 590 / srimulyana0697@gmail.com
Jenis Penelitian : ☑Skripsi ☐KTI ☐.....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama ***tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta*** atas karya ilmiah saya berjudul:

Implementasi Pelayanan Prima dalam meningkatkan Pelayanan Publik Pada dinas Penanaman Modal dan PTSP (Studi Kasus Izin usaha Perdagangan Kota Mataram)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 16. Februari 2021

Penulis

METERAI TEMPEL 5863FAHF933430048 6000 ENAM RIBU RUPIAH

Sri Mulyana
NIM. 217110021

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Kesuksesan bukan berarti kita sudah bahagia.

Tetapi ketenangan adalah kunci dari sebuah kebahagiaan.

Hidup bahagia kuncinya adalah dekat dengan keluarga dan selalu mengingat sang pencipta Allah Swt.

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, sungguh tiada Tuhan melainkan Engkau. Dengan penuh ketundukan dan rasa syukur yang mendalam, dengan segenap cinta saya persembahkan karya ini kepada mereka yang telah mewarnai dan memberikan makna dalam hidupku.

Kedua orang tua saya tercinta Bapak SyamsuddinBinti Jakariah Almarhum dan Ibu Sumardan,dan beserta Paman, Bibi, Kakek, Nenek saya sebagai tanda bukti, dan terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan do'a, dukungan untuk melanjutkan kuliah, serta pengorbanan dan kasih sayang nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Saudara/i saya Sri Haryanti S. Pd, Muhammad Faisal,serta supupu-sepupu saya Kak Eka Aprianti, Dewi Nursafitri,Jahruddin Ibnu, Indri, Dll yang selalu memberikan semangat, nasehat, dukungan, saran untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kepada semua sepupu saya yang selalu memberikan dukungan dan saran untuk pengerjaan skripsi ini dan terutama semua keluarga saya yang selalu menyayangi saya, sahabat saya Asmiati Hidayat, Isti Mutmainah dan Rahmatullah yang selalu membantu dan mau di repotkan oleh saya setiap hal di tanah rantau ini dan Sahabat Saya Nia Anggriani, A.Md. Yang selalu banyak membantu saya, Terutama untuk seseorang yang garang tetapi baik hatinya Wawansyah terima kasih karna telah menjadi salah satu penyemangat saya.

Teman kelas Jurusan Administrasi Publik serta teman satu angkatan dan utuk Almamater Universitas Muhammadiyah Mataram. Dan orang-orang yang tidak bisa saya sebut satu persatu saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama saya mengerjakan skripsi ini.

AIMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP (Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)

Sri Mulyana[1] , Aprian[2] , Abdurrahman[3]
Mahasiswa[1], Pembimbing[2], Pembimbing Utama[3]
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuanuntuk mengetahui implementasi pelayanan prima dengan ketentuan izin usaha perdagangan pada dinas DPMPTSP Kota Mataram. jenis penelitian menggunakan kualitatif deskriptif, dengan tehnik penguumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan informan dalam penelitian ini adalah kepala subbbidang informasi dan pengaduan layanan, seksi pelaporan dan peningkatan layanan, bidang pengaduan, Masyarakat.

Dalam Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Mataram peneliti manarik kesimpulan dengan berlandaskan teori Van Meter & Van Horn menemukan ke enam indikator yang ada sudah terlaksanan dengan baik terlihat dari enam variabel yaitu : (1). Indikator *standar dan sasaran kebijakakan* yang sudah tercapai karena pelaksana mengerti tujuan dari kebijakan dan dilaksanakan sesuai SOP yang ada. (2). Indikator *sumber daya* dimana petugas pelayanan sudah mampu memahami tugas didalam setiap bidang-bidangnya sehingga kegiatan administrasi dapat berjalan dengan optimal. (3). Indikator *komunikasi* diantara petugas dengan masyarakat sudah terjalin dengan baik karena petugas siap membantu setiap masyarakat yang kesulitan dalam memahami informasi. (4). Indikator *karakteristik agen pelaksana* yang responsive dengan membuat pertemuan evaluasi oleh bidang perizinan yang dapat dihadiri oleh pembuat izin usaha. (5). Indikator *kondisi sosial ekonomi dan politik* yang berhasil terlaksana karena pemberian pelayanan yang informatif sehingga implementasi terlaksana dengan kondusif. (6). Indikator *sikap atau disposisi para pelakssana* dalam pelayanan bersikap ramah, sopan dan komunikatif terlihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Prima, Pelayanan Publik.

IMPLEMENTATION OF PRIMA SERVICES IN IMPROVING PUBLIC SERVICES IN INVESTMENT AND PTSP SERVICES
(Mataram City Trade Business License Case Study)

Sri Mulyana[1] , Aprian[2] , Abdurrahman[3]
Student1, Supervisor2, Main Advisor3
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

This study aims to determine excellent service implementation with the trade business license provisions at the Mataram City DPMPTSP service. This type of research uses descriptive qualitative, with data collection techniques observation, interviews, and documentation. In this study, the informants were the head of the sub-division of information and service complaints, the section on reporting and service improvement, the field of complaints, the Community.

Researchers draw conclusions based on Van Meter & Van Horn's theory in the Implementation of Excellent Service in Improving Public Services in the Mataram City Investment Service and PTSP. The finding that the six current indicators have been well carried out is seen from six variables: (1) Standard indicators and policy goals that have been achieved because the implementer understands. (2). Indicators of resources where service officers in each of their fields can recognize responsibilities such that administrative operations can operate optimally. (3). Communication metrics have been well-founded between officers and the Community because officers are ready to assist any community with difficulty understanding information. (4). The implementation agency's characteristics are responsive by holding evaluation meetings by the licensing sector, which business license makers can attend. (5). Indicators of socio-economic and political conditions that have been successfully implemented are due to providing informative services so that implementation is carried out efficiently. (6). The attitude indicator or disposition of the service implementers is friendly, respectful, and communicative, as can be seen from the Community's satisfaction with its services.

Keywords: Implementation, Excellent Service, Public Service.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "**Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp (Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan) (Kota Mataram)**." Skripsi Ini dapat diselesaikan karena ada kerjasama, bantuandan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H.Arsyad Abdul Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr.Muhammad Ali, M.SI, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. H.Abdurrahman, MM Selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP Selaku Dosen Pembimbing 2 Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan do'a, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

7. Para Dosen yang tentunya tidak dapat saya sebutkan satu persatu, teman-teman seperjuangan dan pihak luar yang tidak tangguh-tangguhnya membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan proposal ini, dan tentunyakritikan dan saran yang bersifat membangun itu yang selalu penulis harapkan.Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, Amiin.

Mataram, Desember 2020

SRI MULYANA
NIM. 217110021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERSETUJUAN ..... **ii**
PENGESAHAN ..... **iii**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**
SERTIFIKAT PLAGIASI ..... **v**
PERNYATAAN PUBLIKASI ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
PERSEMBAHAN ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 8
1.3. Tujuan Penelitian 8
1.4. Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Kajian Teori 11
2.2.1 Implementasi 11
2.2.2 Pelayanan Prima 14
2.2.3 Kinerja Pelayanan Publik 17
2.2.4 Good Governance 24
2.2.5 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik 26

2.3 Kerangka Pikir 30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 32
3.3 Teknik Pemilihan Informan 32
3.4 Jenis dan Sumber Data 33
3.5 TeknikPengumpulan Data 34
3.5.1 Metode Pengamatan (Observasi) 35
3.5.2 Metode Wawancara (*Interview*) 35
3.5.3 Metode Dokumentasi 37
3.6 Teknik Analisis Data 38
3.7 Uji Validitas Data 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian 41
4.1.1.Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP 41
4.1.2.Bidang-bidang dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP 42
4.1.3.Visi, MIsi dan Moto 46
4.1.4.Janji Pelayanan 47
4.1.5.Makluma Pelayanan 47
4.1.6.Jenis-jenis izin yang ditangani dan dasar hukum 48
4.1.7.Struktur organisasi Dinas penanaman modal dan PTSP 50
4.2. Hasil dan Pembahasan 50
4.2.1.Implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan publik di DPMPTSP Kota Mataram 50
1. Standar dan sasaran kebijakan 51
2. Sumber daya manusia 55
3. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas 57
4. Karakteristik agen pelaksana 59
5. Kondisi Sosial ekonomi dan politik 62

6. Disposisi Sikap/Kecenderungan Para Pelaksana 64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 68

5.2. Saran..... 70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LA1MPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....
2.3 Kerangka Berfikir.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan PTSP.....
Gambar 4.1.1 Struktur Organisasi Penanaman Modal Ptsp Kota Mataram....
Gambar 4.2.1 Pelayananan Yang Diberikan Oleh Petugas DPMPTSP Kota Mataram .....
Gambar 4.2.2 Papan Informasi Serta SOP DPMPTSP Kota Mataram .....
Gambar 4.2.3 Staf Pelaporan dan Peningkatan Layanan .....
Gambar 4.4.4 Pelayanan DPMPTSP Kota Mataram .....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan dilakukannya otonomi daerah, Pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apalagi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Aparatur Pemerintah harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif karena pada dasarnya sistem demokrasi kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya.

Pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang laindengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (Produk) baik berupa barang ataupun jasa.Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat di tumpuk atau di gudangkan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen.Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan. Sedangkan pelayanan umum terkait dengan tugas aparatur pemerintah, baik pemerintah tingkat pusat maupun

daerah, termasuk BUMN dan BUMD. Oleh karena itu, pengertin pelayanan umum menurut keputusan mentri negara pendaya gunaan aparatur negara (Men-PAN) No.81 Tahun 1993 adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat,di daerah,dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upayapemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan(B. Boediono, 2003;60-61).

Pelayanan umum yang prima diambil dari bahasa Inggris *at a premium*. Saham-saham itu dijual dengan harga premium (*The shared are selling at a premium*). Bir yang bernilai tinggi (*A premium beer)*, Dan seterusnya.Artinya, prima dimaksudkan dengan nilai tinggi.Jadi, pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi, di mana "tinggi" menunjukkan adanya ukuran.Demikian pula dengan "mutu" menunjukkan ukuran ketulenan atau keaslian dan seterusnya, yang akhirnya, pengertian prima terkait dengan mutu.Dalam hal pelayanan prima berarti pelayanan bermutu.Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan.Oleh karena itu, hakikat dari pelayanan umum yang prima adalah meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksanapelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (Evisien dan Efektif).Mendorong tumbuhnya efektivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam

pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. (B. Boediono, 2003;62-63).

Grafik Data 1.1
Grafik Realisasi Perkembangan Penerbitan Perizinan Di Bidang Penanaman Modal

Sumber Data: *Grafik data perizinan Tahun 2019 DPMPTSP Prov.NTB*

Pada Data pelayanan prima terhadap perijinan, dalam realisasi perkembangan penerbitan perizinan di bidang penanaman modal tahun 2019 ada dua jenis yang dijelaskan dalam tabel berikut adalah jenis perizinan di bidang penanaman modal yang dimana ada tiga sektor yang mempengaruhi yaitu:

- Sektor Lingkungan Hidup
- Sektor Kehutanan
- Sektor Energi dan Sumber Daya Mineral

Dalam tabel tersebut dijelaskan bahwa sektor sumber daya mineral paling aktif atau paling tinggi dari sektor-sektor lainnya, walaupun pada setiap tahunnya tidak sama rata namun jika dibandingkan dari dua sektor lain itu

jelas berbeda. Namun di ikuti oleh sektor lingkungan hidup dan sektor kehutanan jelas tidak terlihat di dalam tabel tersebut.

Sedangkan dalam tabel Non Perizinan Di Bidang Penanaman Modal ada pula 3 sektor namun berbeda dari tabel sebelumnya, pada tabel ini terlihat pada bulan Mei dan Juni saja adanya perizinan tentu dalam satu sektor saja yaitu sektor kehutanan, sedangkan dua sektor lainnya atau sektor lingkungan hidup dan sektor energi dan sumber daya mineral tidak memiliki grafik dalam tabel yang menandakan pelayanan perizinan.

Pelaksanaan pelayanan perizinan dilakukan dengan dua cara yaitu secara elektronik atau OSS (Online Single Subnission) dan secara offline atau tatap muka yang datang langsung ke kantor DPMPTSP. Menurut kepala DPMTSP usaha dibawah Rp 500 juta masih termasuk kategori usaha kecil menengah (UKM) dan tidak lagi di bawah Rp 50 juta, DPMPTSP Kota Mataram mencatat pada tahun 2020 tepatnya pada bulan Oktober sampai bulan November jumlah pemohon dalam izin usaha itu sendiri meningkat dengan jumlah 30 sampai 40 orang perharinya belum lagi pengajuan izin usaha melalui online, inipun masih kondisi covid-19 yang tentunya berbeda pada kondisi yang normal yang hanya mencapai 10 sampai 15 orang. Setelah dilakukan pengurangan jam pelayanan selama pandemi COVID-19 mulai pukul 08.00 Wita sampai 13.00 Wita.

Dapat dibayangkan lagi ketika penggunaan jam operasional yang biasanya otomatis akan lebih banyak lagi dari yang sekarang. Peningkatan jumlah pemohon izin usaha itu terjadi karena masyarakat sudah mulai bangkit

setelah sekian lama vakum karena pandemi COVID-19. Karena itu, rata-rata jenis usaha yang diajukan masyarakat berupa pembukaan usaha-usaha rumahan atau (home industri), dalam berbagai bidang terutama kuliner. Di sisi lain, kebijakan pemerintah dalam memberikan kemudahan berinvestasi juga mempengaruhi peningkatan permohonan izin usaha. Pasalnya, untuk mendapatkan izin usaha, pemohon hanya cukup membawa kartu tanda penduduk (KTP) dan NPWP.

Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilasanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggungjawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinana, kesopanan, dan Keramahan
10. Kenyamanan

Pentingnya pelaksanaan pelayanan prima penerapan konsep-konsep pelayanan prima pada awalnya timbul dari keterampilan dan kreativitas para pelaku bisnis, kemudian diikuti oleh instansi-instansi pemerintah.Dan dewasa ini budaya-budaya pelayanan prima berdasarkan pada kemampuan memilih konsep pendekatan, (Dalam Tesis, Eka, 2014).

Pentignya pelayanan prima juga harus dapat menjawab keinginan dan pertanyaan konsumen dengan etika dan juga berdasarkan asas komunikasi yang baik, sehingga setiap konsumen yang datang dapat dengan mudah memahami setiap pernyataan ataupun pertanyaan yang diberikan. Oleh karena itu pelayanan prima yang baik harus mampu menjawab setiap perkembangan yang dibutuhkan oleh konsumen setiap saat secara konsisten, bijak dan berstandar tinggi. Pelayanan prima harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga setiap konsumen atau masyarakat yang datangpun mendapatkan kepuasan dalam pelayanan itu sendiri.

Dalam pernyataan diatas peneliti menemukan beberapa kendala setelah melakukan observasi di kantor DPMPTSP di Bidang Pelayanan Perizinan Perdagangan. Seperti salah satu responden yang peneliti wawancarai dilapangan menyatakan pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor DPMPTSP sudah cukup baik dan berjalan secara optimal tetapi ada beberapa kendala dalam pembuatan NPWP yang menggunakan sistem Online dan pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang percepatan berusaha.

Pelayanan satu pintu ini dilaksanakan oleh institusi penyelenggaraan penanaman modal yang ada di Provinsi, Kabupaten atau Kota. Pelayanan Satu pintu adalah seluruh instansi teknis yang saat itu telah mendelegasikan kewenangannya kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal ditindak lanjuti dengan menempatkan staf pelayanan perizinannya berada di gedung Badan Koordinasi Penanaman Modal, sehingga pelaksanaan pelayananan perizinan cukup dilakukan di Kantor Badan Koordinasi Penanaman Modal saja, sedangkan bila dirasa perlu untuk berkonsultansi secara teknis, maka para staf dari instansi teknis terkait tersebut yang akan melakukan konsultasi secara langsung pada instansi induknya. Hal ini dilakukan untuk memberikan kecepatan dan efisiensi proses pelayanan perizinan yang ada.

Berdasarkan data di atas penulis ingin meneliti tentang kebijakan yang lebih memfokuskan pada kegiatan implementasi kualitas layanan yang terstruktur pada dinas penanaman modal dan PTSP Kota Matara dan menemukan strategi untuk mengatasi hambatan didalam Pelaksanaan Pelayanan Perijinan Usaha Perdagangan di kota mataram. Maka peneliti mengangkat sebuah judul "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram (Studi Kasus Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

1.2 Rumusan Masalah

Dari jabaran latar belakang di atas maka peniliti menarik rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi pelayanan prima dengan ketentuan izin usaha perdagangan pada dinas DPMPTSP Kota Mataram dan hambatan yang mempengaruhi pelayanan tersebut ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui implementasi pelayanan prima dengan ketentuan izin usaha perdagangan pada dinas DPMPTSP Kota Mataram.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap diadakan suatu penelitian pasti mempunyai manfaat sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain:

1.4.1. Secara Teoritis

Penelitian ini berharap dapat memberikan manfaat dan sebagai masukan bagi "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Mataram".

1.4.2. Secara Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai pentingnya Implementasi Pelayanan Prima. Dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya mereduksi ketidak seimbangan/kesenjangan dalam pemberian pelayanan publik.

BAB II

TINJAU PUSTAKA

No	1.
Peneliti/ judul	Erni (2019) Efektivitas Pelayanan Penanaman Modal Melalui Sistem Elektronik dalam Meningkatkan Mutu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram.
Metode	Jenis Penelitian Kualitatif,
Hasil	Meningkatkan bahwa efektivitas pelayanan penanaman modal melalui sistem elektronik dalam meningkatkan mutu pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota mataram, Meningkatkan kemampuan daya etik yang baik, mekanisme transparansi sudah diterapkan, kualitas atau mutu pelayanan elektroniknya sudah cukup cukup baik.
Persamaan/ Perbedaan	Persamaan nya yaitu membahas tentang pelayanan pada dinas penanaman modal dan PTSP melalui mekanisme peningkatan pelayanan dan pelayanan melalui sistem elektronik yang di terapkan. Sedangkan Perbedaan nya yaitu kalau penelitian yang dulu membahas tentang pelayanan penanaman modal melalui sistem elektronik, sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang pelayanan prima pada dinas Penanaman Modal dan PTSP mengenai izin usaha perdagangan yang sekarang di terapkannya sistem Online/OSS.
No	**2**.
Peneliti/judul	Tiffany Fauzia Isnainy (2017) Implementasi Pelayanan Satu Hari Jadi (One Day Service / ODS) Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cingkareng)
Metode	Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.
Hasil	Adanya keterlibatan putusan stakeholder dalam implementasi pelayanan satu hari jadi atau (one day service (OSD) diantaranya keputusan walikota cilegon, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota cilegon. Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi manfaat adanya implementasi, derajat tujuan yang ingin dicapai, letak pengambilan keputusan, pihak yang terlibat, dan sumber daya yang dikerahkan.
Persamaan/ Perbedaan	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan berfokus pada implementasinya dan beketerkaitan dengan pengimplementasian tujuan, keputusan dalam sumberdaya yang di kerahkan. sedangkan perbedaannya berfokus pada rumusan masalah dan kerangka berfikirnya.
No	**3.**

Peneliti/judul	Abd. Wahid Rasyidin 2017/Nalisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintukota Palopo
Metode	jenis penelitian menggunakan penelitian Kualitatif
Hasil	Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan di Kota Palopo, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo strategi pelayanan yang di terapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Palopo adalah proyek berubahan besar yang bernama program pelayanan MABASSA, yang secara harpiah dalam bahasa lokal berarti ramah. "MABASSA" merupakan komitmen pelayanan secara menyeluruh, yang merupakan akronim dari pelayanan yang Mudah, Akuntabel, Bersahabat, Adil, Sederhana, Simpatik, dan Aman.Dalam pelaksanaan program pelayanan MABASSA ini, telah banyak program-program serta inovasi yang tercipta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Palopo. Adapun Faktor penghambat dalam pelaksanaan nya adalah Perlunya waktu untuk menyesuaikan beberapa regulasi terkait pelayanan perizinan dan Kurangnya Kesadaran Masyarakat dalam memiliki surat perizinan
Persamaan /Perbedaan	Persamaannya dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan tehnik pengumpulan data menggunakan tehnik dokumentasi,wawancara,dan observasi, keterkaitan dengan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu dengan program dan kualitas pelayan serta inovasi untuk meningkatkan suatu pelayanan membuat izin usaha pada DPMPTS. Dan untuk perbedaannya sendiri terdapat pada rumusan masalah dan kerangka berfikir.
No	**4.**
Peneliti/judul	Sunarto, Budi Mulyawan(2019) KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN INDRAMAYU (STUDI TENTANG PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA)
Metode	Jenis penelitian kualitatif.
Hasil	Kualitas pelayanan SIUP DPM-PTSP kabupaten Indramayu masih belum optimal pada beberaa dimensi: *realiability, sresponsiveness, assurance,* dan *emphaty* dimensi kehandalan yang belum optimal ditentukan dalam prosedur pelayanan pembuatan SIUP, seperti alur pelayanan dan pemberkasan persyaratan yang dirasakan masyarakat berbelit-belit, masih adanya keterlambatan dikeluarkannya SIUP yang akan menghambat para penghambat para pemohon yang berurusan dengan otoritas keuangan seperti Bank dan lain-lain dan masih terjadi proses percaloan dalam dimensi *responsiveness,* petugas

	pelayanan masih kurang tanggap akan kebutuhan para pemohon SIUP dan masih belum optimal dalam melaksanakan pelayanan dan pengaduan secara *Online*.
Persamaan/ Perbedaan	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan berfokus pada implementasi untuk keterkaitan dengan hasil penelitian dalam alur pelayanan yang di berikan. Sedangkan perbedaannya berfokus pada rumusan masalah dan kerangka berfikirnya.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Studi implementasi adalah studi perubahan, bagaimana perubahan terjadi,bagaimana kemungkinan perubahan bisa dimunculkan.Ia juga merupakan studi tentang mikrostruktur dari kehidupan politik, bagaimana organisasi diluar dan di dalam sistem politik menjalankan urusan mereka dan berinteraksi satu sama lain, apa motivasi-motivasi mereka bertindak seperti itu, dan apa motivasi lain yang mungkin membuat mereka bertindak secara berbeda. (Jenkins, 1978;203)

Implementasi adalah pelaksanaan pembuatan kebijakan dengan cara-cara lain (meminjam parafrase Clausewitz tentang perang). (Wayne Parsons; 464).

Dengan adanya pendekatan *top down* ini memiliki pandangan tentang hubungan kebijakan implementasi seperti yang tercakup dalam *Emile* karya Rousseau: “Segala sesuatu adalah baik jika diserahkan ketangan sang pencipta. Segala sesuatu adalah buruk di tangan manusia.” Model rasional ini berisi gagasan bahwa implementasi

menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan, dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem, dan implementasi adalah soal pengembangan sebuah program kontrol yang meminimalkan konflik dan deviasi dari tujuan yang telah ditetapkan oleh "hipotesis kebijakan" (Presman dan Widavsky, 1973;xiii).

Pembuatan keputusan kebijakan dan implementasi kebijakan tidaklah terjadi secara berurutan. Artinya proses kedua belum tentu dimulai ketika proses pertama selesai. Selesai proses implementasi berlangsung, proses pembuatan kebijakan (yang lebih operasional) terjadi. Ada empat hal penting yang perlu di bicarakan lebih rinci dalam proses implementasi ini: yaitu pendayagunaan sumber, pelibatan orang atau kelompok dalam impementasi, interpretasi, manajemen program, dan penyediaan layanan dan manfaat pada publik. (Ali, 2006:50)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran di tetapkan atau di identifikasi oleh keputusan-keputusan kebijaan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

2. Model Implementasi

Menurut Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2005: 99) terdapat lima variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu :

1.) Standar DanSasaran Kebijakan

2.) Sumberdaya

3.) Komunikasi Antarorganisasi Dan PenguatanAktivitas

4.) Karakteristik Agen Pelaksana

5.) Kondisi Sosial, Ekonomi DanPolitik

6.) Disosisi Implementor

Selanjutnya variabel yang dikemukakan oleh Van Meter Dan Van Horn tersebut dijelaskan (Subarsono, 2005: 99)

1.) Standar dan sasaran kebijakan.

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direallisir. Apabila standard an sasara kebijakan kabur, maka akan terjadi multi interpretasi dan mudah menimbulkan konflik diantara agen implementasi.

2.) Sumber Daya

Implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya baik sumber daya manusia *(Human Resources)* maupun sumber daya non manusia *(non-human resources)*.

3.) Hubungan Antar Organisasi

Dalam banyak program implementasi, sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

4.) Karakteristik Agen Pelaksana

Yang termasuk karakteristik agen pelaksana adalah mencakup birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya ini akan memengaruhi implementasi suatu program.

5.) Koordinasi Sosial Politik dan Ekonomi

Variabel ini mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik pada partisipan, yakni mendukung atau menolak bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan, dan apakah elite politik mendukung imlementasi kebijakan.

6.) Disposisi Implementor

Disposisi Implementor ini mencakup tiga hhal yang penting, yakni a.) Respons Implementor terhadap kebijakan yang akan memengaruhi kemauannya atau melaksanakan kebijakan. b.) kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan, dan c.)intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

2.2.2 Pelayanan Prima

1. Model Pelayanan Prima

Diambil dari bahasa Inggris at a premium. Saham-saham itu dijual di atas pari (*the shared are selling at a premium)*. Bir uang

bernilai tinggi *(A premium beer)*, dan seterusnya.Artinya, prima dimaksudkan dengan nilai tinggi.Jadi, pelayanan umum yang memunyai niai tinggi, di mana "tinggi"menunjukkan adanya ukuran.Demikian pula dengan "mutu" menunjukkan ukuran ketulenan atau keaslian dan seterusnya, yang akhirnya, pengertian prima terkait dengan mutu.Dalam hal pelayanan prima, berarti pelayanannya bermutu.Untuk meningkatka mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Jadi hakikat dari pelayanan prima adalah:

a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna (efisien dan efektif)
c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (B. Boediono, 2003;62-64).

2. Teori Pelayanan Prima

Adapun teori dari pelayanan prima Menurut Sutopo dan Adi S, (2003) dalam LAN 2016: 7), Bandung.

Pelayanan Prima dibagi menjadi tiga konsep yaitu:

1) Konsep Sikap (*Attitude*)

Keberhasilan suatu usaha akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya sebuah perusahaan. Sikap

yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima (*service excellence*) adalah:

a) Sikap pelayanan yang baik, yakni mempunyai rasa kebanggaan terhadappekerjaan.
b) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
c) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan.

2) Konsep Perhatian (*Attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan jasa, pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan, apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

a) Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:
   (1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
   (2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
   (3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
   (4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
   (5) Menempatkan kepentingan pelanggan.

3) Konsep Tindakan (*Action*)

Pada konsep ini, pelanggan menunjukkan minat untuk membeli produk yang ditawarkan.Pada konsep tindakan pelanggan sudah menjatuhkan pilihan untuk membeli produk yang di inginkannya. Terciptanya suatu proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. (Sutopo dan Adi Suryanto. (2003).

2.2.3 Kinerja Pelayanan Publik

Menurut As'ad(1995) dalam Sudaryono (2017;67) menyatakan bahwa kinerja merupakan kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan. Hal ini menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.Kinerja seseorang dapat dilihat dari aktivitasnya dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Aktivitas ini menggambarkan bagaimana ia berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, kinerja seseorang terkait dengan bagaimana ia melakukan tugas dan hasil yang telah diraih. Sedangkan menurut Whitmore (1997) dalam Sudaryono (2017;67) berpendapat bahwa kinerja sebagai suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pemeran umum keterampilan. Dengan demikian, kinerja mengandung pengertian adanya suatu perbuatan yang di tampilkan seseorang di dalam atau selama orang tersebut melakukan aktivitas tertentu.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan pelanggan. Maka dari itu menurut keputusan mentri pendayagunaan aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik.Dalam pedoman umum dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut undang-undang No.25 Taun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiata atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan dan setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Simandela mengartikan pelayanan publik sebagai pemberi layanan (melayanai) keperluan orang-orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara.

Maka disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sesuatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga yang sah untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat yang berdasarkan atau

sesuai dengan standar peraturan yang berlaku, hingga publik melakukan haknya secara adil dan merasa puas atas apa yang telah di berikan oleh pemerintah.

1. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan barang publik

1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Pelayanan atas jasa publik

1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananyaa bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan administratif
1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
2) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

2. Standar Pelayanan

Pelayanan publik sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggaran pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Ada beberapa komponen standar pelayanan publik yang di paparkan berdasarkan menurut Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan, adapun komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut:

a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterimasesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yangdiperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimilikioleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, danpengalaman.

i. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinansatuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaanpenanganan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan bebankerja. (Ahmad :2019)

3. Asas-asas Pelayanan publik

Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik Pasal 4 dalam penyelenggaraan publik yang berasaskan:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

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

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan Hak

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

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

2.2.4 *GoodGovernance*

Dari asal katanya, *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) adalah cara-cara penyelenggaraan pemerintahan pemerintahan secara efisien dan efektif. Prinsip dasar dalam konsep ini adalah penyelenggaraan pemerintahan supaya lebih efektif dan efisien, melibatkan beberapa komponen kelembagaan yang melibatkan "*stake holder"* yaitu: Komponen masyarakat, sektor swasta atau private dan pemerintah itu sendiri. Istanto (2011) dalam Wibawa,dkk (2017;181)

Dalam praktiknya *Good Governance* ini harus didukung oleh sistem yang kuat, peraturan perundangan, sarana dan prasarana, serta

aparatur birokrasi yang memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi pula.Aparatur birokrasi juga memegang tiga peranan penting mengingat mereka adalah wakil negara yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan publik.Ketika memberikan pelayanan sudah seharusnya para aparatur birokrasi ini selalu mengedepankan moral dan nurani dengan selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.Sehingg dalam praktik *Good Governance*, aparatur birokrasi harus mendapat perhatian yang lebih, tidak terkecuali aparatur pada tingkat desa yaitu perangkat desa. (Wibawa, Dkk 2019:182)

Terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri kepemerintahan yang baik yaitu:

1. *Akuntabilitas:* adanya kewajiba bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.
2. *Transparansi*: kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap prakteknya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
3. *Keterbukaan*: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukkan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
4. *Aturan hukum*: kepemerintahan yang baik mempunyai karateristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat

terhadap setiap kebijakan public yang ditempuh. (Sudarmayanti, 2004:7)

2.2.5 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilasanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

   Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

   Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalamhal:

   a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
   b. Prosedur dan tata cara pelayanan publik.

c. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
d. Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran
e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.
f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Kepastian Waktu

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

4. Akurasi

Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tapat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

5. Keamanan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

6. Tanggung Jawab

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

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

   Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

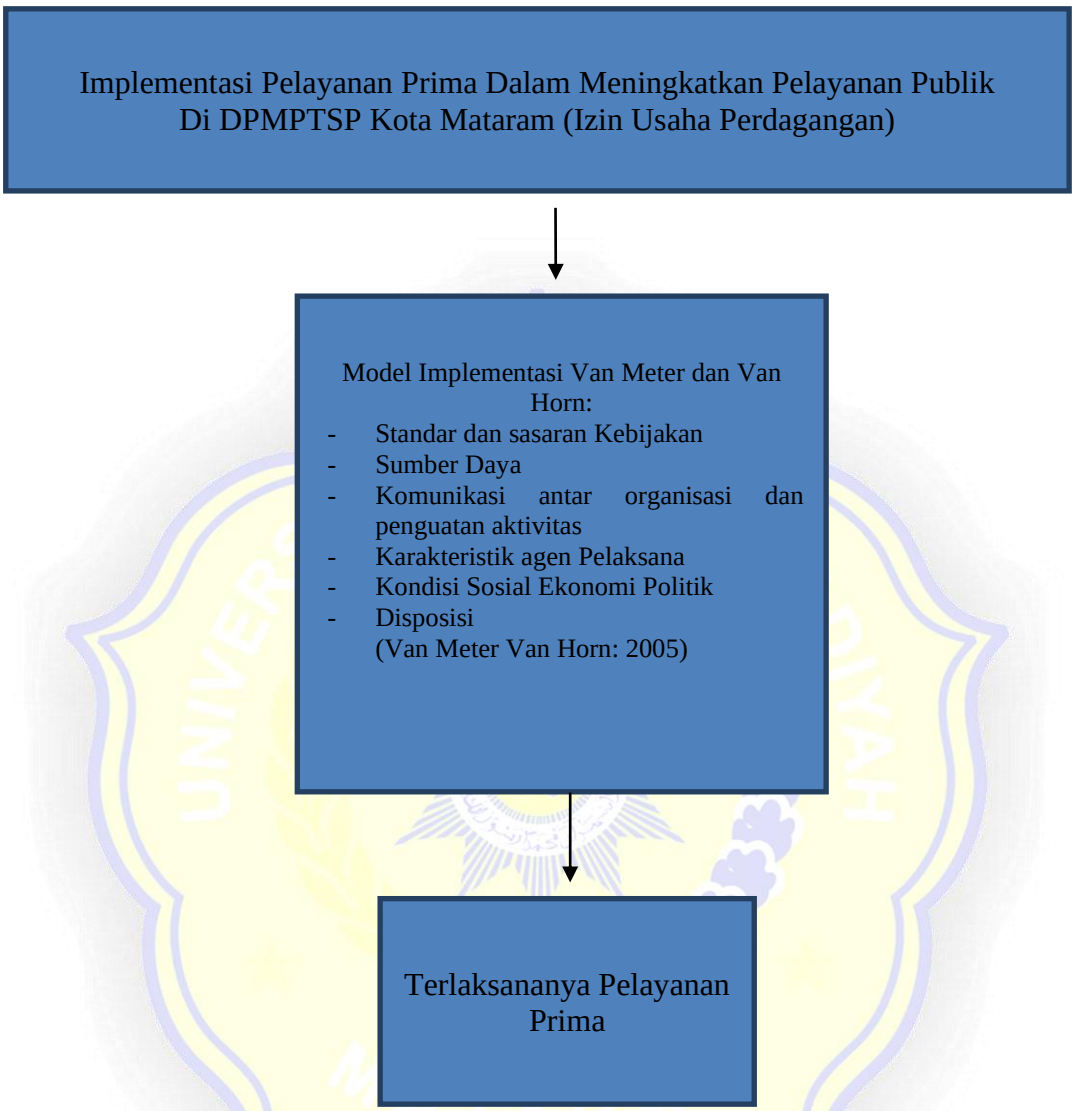
   Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

    Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

Sehubungan dengan itu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota

Mataram selalu mengadakan perubahan ke arah perbaikan. Perubahan tersebut sesuai situasi yang terus berkembang dan dilakukan dengan tahapan secara konsisten dan berkelanjutan. Untuk mencapai hal-hal tersebut harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf
b. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan.
c. Harus dapat menunjukan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
d. Harus berorientasi pada pencapaian hasil dan manfaat yang diperoleh.
e. Harus jujur, objektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintahan dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja.

2.3 Kerangka Berpikir