

**SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN
PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI JAMBI**



ABDUL MUZILLI

NIM : SIP.151908

PEMBIMBING SKRIPSI

Dr. A. A. Miftah, M.Ag

Dr. Dedek Kurnadi, Sos. M.Si

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

1441 H / 2019 M

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Muzilli

NIM : SIP 152046

Jurusan/Kosentrasi : Ilmu Pemerintahan/Manajemen Pembangunan Daerah

Fakultas : Syariah

Alamat : jl. Perumnas Aurduri Rt12 Blok F 251 Kec. Telanai Pura

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul System Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan UIN Sultan Taha Shaifuddin Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Jambi,2019

Yang menyatakan



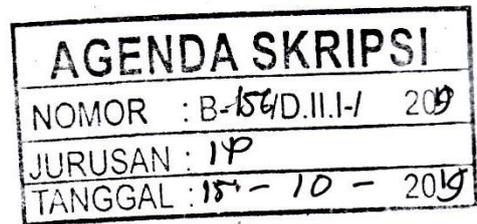
Abdul Muzilli
Abdul Muzilli

Nim: SIP 151908

Pembimbing I : Dr.A.A.Miftah,M.Ag
Pembimbing II : Dr.Dedek Kusnadi, Sos. M.Si
Alamat : Fakultas Syariah UIN Sultan Taha Shaifuddin Jambi.
Jl.Jambi-Ma.Bulian KM.16 Simpang Sungai duren Kabupaten
Muaro Jambi.

Jambi, September 2019

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sultan Taha Shaifuddin Jambi
Di-
Jambi



PERSETUJUAN PEMBIMBING

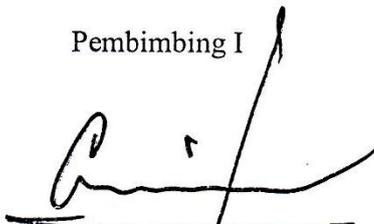
Assalamualaikum,wr.wb

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan sepenuhnya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Abdul Muzilli NIM: SIP151908 yang berjudul "SYSTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) PROVINSI JAMBI". Tersebut agar dapat diterima dengan baik.

Demikianlah kami ucapkan terima kasih, semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

Wassalamualaikum wr.wb

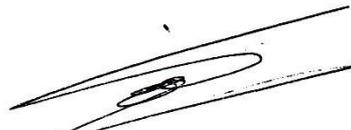
Pembimbing I



Dr.A.A.Miftah,M.Ag

NIP:197311251996031001

Pembimbing II



Dr.Dedek Kusnadi, Sos. M.Si

NIP:1978081700007011009



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Jambi Ma.Bulian Km.16 Sei. Duren Kec. Jaluko, Kab. Muaro Jambi 36361, Jambi – Indonesia
Telp/Fax: 0741583183-584118 Web: <https://uinjambi.ac.id/>, email: mail@uinjambi.ac.id

Kode Dokumen : Un.15/B.II/AK/27

Kode Formulir : FM/AK/27/02

Tanggal Berlaku :

No Revisi :-

Halaman : I Dari I

PENGESAHAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Nomor: B. /D.II/PP.009/11/2019

Skripsi/ Tugas Akhir dengan judul : Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : ABDUL MUZILLI

NIM : SIP151908

Telah dimunaqasyahkan pada : 28 Oktober 2019

Nilai Munaqasyah : 75,683(B+)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

TIM MUNAQASAH :

Ketua Sidang

Dr. Rahmi Hidayati, S.Ag., M.HI

NIP: 19740718 200003 2 002

Penguji I

Masburriyah, S.Ag., M.Fil.I

NIP: 19720116 20003 1 003

Pembimbing I

Dr. A.A. Miftah, S.Ag., M.HI

NIP: 19731125 199603 1 001

Penguji II

Tri Endah Karya Lestari, S.Ip., M.IP

NIP: 19710706 200710 2 001

Pembimbing II

Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., MSI

NIP: 19811107 201101 1 005

Sekretaris Sidang

Dra. Choiriyah

NIP. 19660250 199403 2 001

Jambi, November 2019
Fakultas Syariah
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

DEKAN

Dr. A. A. Miftah, M.Ag

NIP. 19731125 199603 1 001

MOTTO

﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Artinya:

“Barang siapa yang mengerjakan kebajikan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya. Dan barangsiapa mengerjakan kejahatan seberat dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasa) nya pula.”¹

¹ QS. Al-Zazalah ayat 7-8

PERSEMBAHAN

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan harapan serta tantangan. Meski terasa berat namun manisnya justru akan terasa apabila semuanya terlalui dengan baik meski harus memerlukan pengorbanan.

Sujud syukur ku persembahkan kepada ALLAH Swt yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang di berikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang:

Kedua orang tua ku ayahanda (Muhammad Razi) dan Ibunda (hayaturradiyah) Tercinta yang tak pernah lelah membesarkanku, mendidikku, dengan penuh kasih dan sayang, serta memberikan dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terimakasih ayahanda dan ibunda ku tersayang.

Adik-adik ku (Fahira) dan (Nila mahdiah) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mengisi hari-hariku dengan canda tawa dan kasih sayangnya. Terimakasih adik-adikku tersayang.

My lovely (Marta Ewirda Ningsih) yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan kepadaku, doa serta rasa sayang dan cintanya yang begitu indah buatku. Thank's for love....

Sahabat seperjuanganku yang paling utama yaitu (Squad Sahabat Besar) yang selalu memberi semangat dan dukungan serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahanku, susah senang dirasakan bersama. Terimakasih (squad sahabat besar) aku sayang kalian.

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana hasil penelitian dari naskah wawancara, memo, dokumen pribadi, catatan lapangan dan dokumen resmi lainnya. Penelitian empiris dengan tipe penelitian deskriptif pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan normative terapan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan, wawancara dan studi dokumen dengan pengolahan data melalui pemeriksaan, rekonstruksi dan sistematisasi data. analisis data dilakukan secara kualitatif.

Peran yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi, dalam meningkatkan investasi di Provinsi Jambi dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya strategi, rencana program dan kegiatan yang berkelanjutan..Upaya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi dalam menangani pengaduan masyarakat yaitu, memberikan sosialisasi terhadap adanya syarat pengaduan masyarakat di DPMPTSP Provinsi Jambi, dan dengan memberikan kemudahan dalam memberikan masukan ataupun keluhan terhadap pelayanan yang ada pada DPMPTSP Provinsi Jambi, seperti: Kontak telepon yang bisa di hubungi, bias juga melalui E-mail, Web, dan Kotak Saran.

Hasil penelitian ini menunjukkan peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Provinsi Jambi yaitu menyusun rencana strategis jangka menengah yang menjadi pedoman dalam menyusun program dan kegiatan DPMPTSP untuk lima tahun kedepan. Rencana strategi jangka menengah tersebut mencakup visi, misi, tujuan, kebijakan serta rencana program dan kegiatan. Hambatan-hambatan yang ditemui di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi yaitu Pengajuan izin yang terlalu lama, adanya tumpang tindih perizinan, dan sulitnya mendapatkan informasi.

Kata Kunci: *Hambatan, Peran, Pelayanan*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mencurahkan hidupnya untuk menyempurnakan akhlak dan menjadi rahmat bagi umat manusia.

Skripsi ini adalah salah satu wujud di antara karunia Allah yang dilimpahkan kepada penulis melalui kemampuan mencurahkan pemikiran kedalam rangkaian karya tulis ini. Selanjutnya penulisan skripsi ini merupakan kewajiban bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) di Universitas Islam Negeri Sultan Taha Saifuddin Jambi . disamping itu juga penulis ingin menyumbangkan karya demi nusa dan bangsa dan agama.

Adapun judul skripsi ini adalah System Pananganan Pengaduan pada Pelayanan Perizinan di “Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu” (DPMPTSP) Provinsi Jambi

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis tidak dapat berbuat banyak tanpa bantuan, arahan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Karena itu penulis merasa bersyukur kehadiran Allah SWT dan Menghaturkan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Hadri Hasan, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak Dr. A. A. Miftah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak H. Hermanto Harun, Lc., M.HI., Ph.D selaku Pembantu Dekan I, Ibu Dr. Rahmi Hidayati., M.Pd.I selaku Pembantu Dekan II, dan Ibu Dr. Yuliatin., S.Ag., M.HI selaku Pembantu Dekan III, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Ibu Mustiah, S.Ag., M.Sy selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan dan Ibu Tri Endah Karya L., S.IP., M.IP selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Bapak Dr. A. A. Miftah, M. Ag selaku pembimbing I dan Dr. Dedek Kusnadi, Sos. M.Si selaku pembimbing II yang banyak meluangkan waktu dalam bimbingan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Karyawan Fakultas Syari'ah dan perpustakaan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

8. Bapak dan Ibu seluruh pegawai Kantor DPMPTSP Provinsi Jambi yang banyak meluangkan waktu untuk menjadi informan dalam penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca. Semoga Allah melimpahkan rahmatnya atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis. Akhirnya kepada Allah SWT lah segala usaha dan upaya penulis berserah diri. Besar harapan kami semoga skripsi ini ada manfaatnya.

Jambi, 2019



Abdul Muzilli
NIM: SIP.151908

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Kerangka Teori.....	8
F. Tinjauan Pustaka.....	19
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Pendekatan Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Jenis dan Sumber Data.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Analisis Data.....	24
F. Sistematika Penulisan.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	27
A. Historis	27
B. Visi dan Misi	29
C. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	59
A. Penghambat dalam menangani pengaduan masyarakat pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) provinsi jambi sehingga belum memuaskan masyarakat.....	59

B. Upaya yang telah dilakukan dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) dalam menangani masalah pengaduan masyarakat....	61
C. Peran Pemerintah provinsi Jambi tentang penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) provinsi jambi.....	64
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Cita-cita luhur bangsa Indonesia sebagaimana termaktub dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu terwujudnya Negara Indonesia yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil, dan makmur yang menjadi tujuan nasional yang harus dicapai melalui penyelenggaraan pemerintahan negara yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial².

Untuk menjembatani upaya kearah cita-cita luhur tersebut, telah dirumuskan visi Indonesia masa depan, yaitu terwujudnya masyarakat Indonesia yang religius, manusiawi, mandiri, adil, sejahtera, bersatu, maju, dan demokratis, serta baik dan bersih dalam penyelenggaraan negara. Visi tersebut menjadi pedoman reformasi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Namun pada kenyataannya, kini daya saing nasional Indonesia dinilai begitu rendah.

Otonomi daerah diberlakukan di Indonesia dan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian berubah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pelayanan publik menjadi topik hangat yang sedang diperbincangkan oleh khalayak. Karena setiap daerah di

² UUD Negara Republik Indonesia 1945

Indonesia ditantang untuk dapat berdiri sendiri dalam mengurus segala kebutuhan masyarakat di daerahnya, maka peran Pemerintah menjadi perhatian utamanya karena Pemerintah Daerah harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya secara lebih baik. Hal tersebut dikarenakan Pemerintah Daerah dinilai lebih dekat dengan masyarakatnya sehingga lebih mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat, sehingga pelaksanaan otonomi daerah ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan Pemerintah dalam menerapkan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan baik atau berkualitas, maka otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.³

Salah satu yang paling mendasar dalam kehidupan, tak lain adalah pelayanan. Jika kita masuk ke toko, ke kantor, ke hotel dan sejenisnya kita pasti akan berujar tentang pelayanan. Begitu pula ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintah, maka hal yang paling mendasar mempertanyakan; bagaimana pelayanan yang diberikan oleh para birokrat itu? Atas karenanya pelayanan itu begitu penting dan begitu akrab dalam keseharian kita. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh para birokrat dalam birokrasi itu, kita mengenalnya dengan istilah Pelayanan Publik.⁴

Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik menjadi persoalan di semua negara, permasalahan pelayanan menjadi persoalan yang cukup *urgent* terutama di negara-negara miskin maupun negara berkembang. Permasalahan mengenai pelayanan publik terjadi karena pemerintah belum dapat memenuhi pelayanan

³ *Ibid. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. hlmn:1-2

⁴ Hiplunudin Agus, *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Cet. Ke-1. –Yogyakarta: calpulis, 2017 viii + 170 hlm; 25cm

yang menjadi kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya akan banyak melahirkan tuntutan-tuntutan dari masyarakat kepada aparat pemerintah.

Pelayanan public merupakan tanggung jawab pemerintah, baik itu pusat maupun yang ada di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pelayanan Publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Pada zaman kita ini di mana masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan public. Sebab itulah substansi administrasi Negara sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan – yakni; pelayanan Negara terhadap seluruh rakyatnya.⁵

Tuntutan tersebut diajukan kepada pemerintah, karena aparat pemerintahan memiliki hak untuk mengatur segala masalah yang berkembang di masyarakat. Pelayanan perijinan merupakan salah satu pelayanan yang memiliki peranan penting dan utama untuk seluruh warga Negara Indonesia yang akan melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan peraturan yang terdapat di Pemerintahan Indonesia. Masyarakat memiliki persepsi tersendiri mengenai pelayanan perizinan, bahwa dilaksanakannya pelayanan perizinan tersebut bertujuan untuk menjalani prinsip *good governance* agar dapat diimplementasikan sebagai wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk,

⁵ Hiplunudin Agus, Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik. Cet. Ke-1. –Yogyakarta: calpulis, 2017 viii + 170 hlm; 25cm

meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat⁶

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia selama ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit, tidak adanya kepastian waktu, serta kurangnya keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan⁷.

Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi seringkali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, dan jika mekanisme yang rumit itu terus tetap berjalan, maka akan masyarakat malas atau enggan mengurus perizinan. Atas dasar ini, maka pemerintah menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan perijinan merupakan salah satu pelayanan yang memiliki peranan penting dan utama untuk seluruh warga Negara Indonesia yang akan melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan peraturan yang terdapat di Pemerintahan Indonesia. Masyarakat memiliki persepsi tersendiri mengenai pelayanan perizinan, bahwa dilaksanakannya pelayanan perizinan tersebut

⁶ Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3, September 2011
ISSN : 2086 - 5031

⁷ Jurnal Bina Praja Volume 6 Nomor 1 Edisi Maret 2014: 1 - 18

bertujuan untuk menjalani prinsip good governance agar dapat diimplementasikan sebagai wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat.⁸

Untuk mendapatkan perizinan yang diinginkan oleh masyarakat, mereka harus mengikuti proses pelayanan yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Salah satu proses/alur yang harus mereka penuhi adalah memenuhi segala dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan yang diinginkan.

Di DPMPTSP Provinsi Jambi yang memiliki tugas melayani masyarakat dalam hal ini mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat terkait operasional perizinan yang ada. Maka terkait permasalahan tersebut penulis ingin meneliti sejauh mana pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Jambi.

Contoh Permasalahan:

1. Pengajuan izin yang terlalu lama
2. Adanya tumpang tindih perizinan
3. Sulitnya mendapatkan informasi

Di DPMPTSP Provinsi Jambi dalam menangani masalah dari Masyarakat dapat ditampung melalui media sosial dan aplikasi online yang dimiliki oleh badan DPMPTSP. Didalam menampung segala penanganan masalah dari masyarakat terdapat juga masalah yang menghambat yaitu dalam masalah pengecekan lapangan dan memerlukan waktu yang lama untuk koordinasi dengan instansi terkait. Upaya yang dilakukan badan DPMPTSP ini untuk memberikan sosialisasi tentang aplikasi pengaduan⁹.

⁸*Ibid. Jurnal Bina Praja*.hlmn 1-18

⁹ Hasil Wawancara: Kemas Mubarak.S.STP.MM KASI, pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis ingin meneliti dengan judul, **Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTDP) Provinsi Jambi.**

B. Rumusan Masalah

1. Apa penghambat dalam menangani pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi sehingga belum memuaskan Masyarakat?
2. Upaya apa yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menangani masalah Pengaduan Masyarakat?
3. Bagaimana peran pemerintah provinsi jambi dalam penanganan pengaduan pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu meluas dan tepat sasaran, serta mengingat waktu dan dana juga dapat tercapainya kesesuaian judul maka masalah ini difokuskan pada permasalahan yang terjadi di kantor DPMPTSP Provinsi Jambi.

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan di DPMPTSP Provinsi Jambi.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Jambi
3. Untuk mmengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menangani masalah Pengaduan Masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Guna Praktis, penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang baik itu pembuat kebijakan (pemerintah) maupun pelaksana kebijakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi.
2. Guna Akademis, penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Syariah khususnya dan Universitas Islam Negeri STS Jambi.
3. Guna Teoritis, mengembangkan teori keilmuan khususnya ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan di DPMPTSP Provinsi Jambi.

E. Kerangka Teori

1. New Publik Management (NPM)

a. Konsep New Publik Management (NPM)

Menurut Setiyono (2014: 5) New Public Management (NPM) merupakan suatu paradigma alternatif yang menggeser model administrasi publik tradisional menjadi administrasi publik yang efektif, efisien serta lebih mengakomodasi pasar. Penerapan New Public Management (NPM) dapat dipandang sebagai bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik yang mendorong demokrasi. New Public Management (NPM) mempunyai fokus yang kuat terhadap organisasi internalnya, dalam artian bahwa NPM berusaha memperbaiki kinerja sektor publik dengan menggunakan metode yang biasa digunakan oleh sektor privat. Konsep New Public Management pada dasarnya mengandung tujuh komponen utama, yaitu:

- 1) Manajemen profesional di sektor publik
- 2) Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja
- 3) Penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian output dan outcome
- 4) Pemecahan unit-unit kerja di sektor publik
- 5) Menciptakan persaingan di sektor publik
- 6) Pengadopsian gaya manajemen di sektor bisnis ke dalam sektor publik
- 7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya

b. Keterkaitan New Publik Management (NPM) dengan Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan masalah terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi. Puskesmas merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang memegang peranan penting bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas dituntut untuk dapat melayani masyarakat, mampu bersaing, memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Dengan semakin tingginya tuntutan bagi balai kesehatan/rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya, banyak permasalahan yang terkait dengan terbatasnya anggaran yang tersedia, alur birokrasi yang terlalu panjang dan sulitnya untuk mengukur kinerja, melalui paradigma New Public Management (NPM), Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme, mendorong entrepreneurship, transparansi, dan akuntabilitas dalam rangka pelayanan publik yang baik

Sehubungan dengan paradigma New Public Management (NPM), peran dari para penyedia pelayanan menjadi sangat penting dalam penyediaan strategi, inovasi, serta terobosan dalam rangka menyediakan pelayanan yang berkualitas guna mencapai pelayanan prima bagi masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap mutu kualitas jasa publik akan menjadi lebih tinggi terhadap pelaksanaan pekerjaan profesional yang dilaksanakan oleh para anggota profesinya.

2. **Konsep Pelayanan Publik**

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu tindakan berupa pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah.¹⁰ Pelayanan public berperan sebagai indikator dalam sebuah kinerja baik tingkat pusat maupun daerah, pelayanan public adalah suatu tindakan atau melayani masyarakat atau lebih di kenal adalah dengan berorientasi dengan masyarakat dengan baik, jika tidak baik maka pelayanan public tersebut buruk atau gagal dalam melayani masyarakat¹¹.

Menurut moenir, A.S (2008:27) mendefenisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkisenambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat. Berdsarkan pengertian tersebut pelayanan dapat di artikan bahwa pelayanan merupakan bahwa pelayananan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dangan kepuasan batin dari penerima pelayanan.¹²

b. Konsep dari Pelayanan Publik

Konsep yang di terapkan pelayanan public disini adalah menurut UU No. 25 tahun 2009 yakni menjadi sebuah acuan bagi penyelenggaraan negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal ataupun maksimal. Sebuah pelayanan itu harus maksimal karena menjadi

¹⁰ Maulana Achmad Agung, *Manajemen Pelayanan Publik*, 2017, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta

¹¹ *Ibid.* Maulana Achmad Agung, *Manajemen Pelayanan Publik*, 2017, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta

¹² <http://etalasepustaka.blogspot.com>, 2016

orang yang bertanggung jawab oleh rakyat untuk melayani masyarakatnya dalam tujuan negara tersebut tercapai dan ke inginan rakyat yang ingin sejahtera dan makmur.

Menurut Alberht dalam Lovelock, 1992 (dalam sudarmayanti 2010:234) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang di terima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis, selanjutnya Monir (dalam harbani pasolong 2013;238) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹³

c. Fungsi dari Pelayanan Publik

Fungsi pelayanan public tentunya berdampak besar sekaligus suatau peran yang menjadi tanggung jawab bagi masyarakatnya, fungsi disini adalah bagaimana masyarakat berpartisipasi dalam sebuah pelayanan yang di berikan dari pemerintah dan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat.

d. Tujuan dari Pelayanan Publik

Tujuan disini untuk menciptakan kepuasan masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan dari pemerintah sehingga masyarakat ikut berpartisipasi dalam pelayanan tersebut sehingga dari pelayanan tersebut mencapai tujuan dari sebuah pelayanan public.

Pelaksanaan pemerintahan di daerah mengalami perubahan yang sangat signifikan sejak tahun 2001 ketika konsep Otonomi Daerah dilaksanakan. Berangkat dari waktu itu, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat

¹³ Repository.uin-suska.ac.id,2014

mengelola dan menyelenggaraan pelayanan publik dengan lebih tailorised dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintahan lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri dan berdasar pada aspirasi masyarakat daerah tersebut.

Desentralisasi semestinya bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Desentralisasi dapat pula disebut otonomisasi. Otonomi daerah diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintah daerah¹⁴.

Lima tahun waktu telah berlalu, namun potret kualitas pelayanan publik di negeri ini masih dirasakan sebagai pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli). Kesemuannya merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Ketidakadilan dalam pelayanan publik masih mewarnai secara dominan dalam ranah manajemen pelayanan umum.

Masyarakat yang tidak beruntung secara ekonomi akan termarginalkan dalam wilayah pelayanan, berhadapan dengan kekuasaan birokrasi, lamanya waktu dsb. Disisi lain bagi mereka yang memiliki uang, dekat dengan kekuasaan birokrasi dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan masalah yang serius dalam ranah sosial, ekonomi dan politis.

¹⁴ Taufiqurokhman, *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*, 2018, UMJ PRESS, Tangerang Selatan

Potret pelayanan umum bagi masyarakat masih dinilai cenderung tidak memiliki responsibilitas, *responsivitas (over bureaucratic)*, dan tidak *representative (under performing)*, sia-sia (*wasteful*) serta berpotensi mahal (*bloated*). Wilayah yang sering menjadi sorotan tajam masyarakat adalah seperti pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan di bidang jasa yang dikelola pemerintah daerah. Potret pelayanan umum di atas yang utama disebabkan oleh kukuhnya paradigma pemerintahan lama yang masih belum mengalami perubahan mendasar.

Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Roh otonomi daerah semestinya mengidupkan pemerintah daerah dan aparatnya sebagai pelayan dalam artian yang sesungguhnya.

Perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi, keberhasilan dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Perilaku melayani, bukan dilayani mendorong, bukan menghambat mempermudah, bukan mempersulit sederhana, bukan berbelit-belit terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang semestinya kuat mewarnai kultur korporasi (*corporate culture*) birokrasi pemerintah daerah. Kultur korporasi ini pada galibnya adalah agregat dari sikap masing masing perangkat birokrasi pemerintah daerah. Agar pelayanan publik berkualitas, pemerintah daerah perlu mereformasi paradigma pelayanan publik yang telah ada. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran

pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pada pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna (user oriented)¹⁵.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala urusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Tetapi perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa hal.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik:

a. Faktor Organisasi Struktur Organisasi

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur

¹⁵ *Ibid.* Taufiqurokhman, *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*, 2018,UMJ PRESS, Tangerang Selatan

organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.¹⁶

b. Faktor Aparat/ Pelayanan Publik

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

c. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

¹⁶ Sumber data: <https://blog.gamatechno.com/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan/>

Guna memberikan pelayanan yang lebih baik saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e-government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan. Ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.¹⁷

d. Teori Pelayanan Pemerintah Kepada Masyarakat

Tiga fungsi hakiki pemerintahan, yaitu pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment), dan pembangunan (development).¹⁸ Penggolongan fungsi seperti ini mirip pembagian fungsi Kepala Wilayah di zaman Orde Baru. Berdasarkan UU No. 5 tahun 1974, pasal 80, ditetapkan bahwa Kepala Wilayah berfungsi memimpin pemerintahan, mengkoordinasikan pembangunan, dan membina masyarakat di segala bidang. Beranjak dari ketentuan ini, orang membedakan pemerintahan dengan pembangunan dan pembinaan masyarakat.

¹⁷ Ibid halaman 12-13

¹⁸ Rasyid Ryaas, *Makna pemerintahan tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*, 2002

Konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi rupa-rupa kegiatan dan dipakai untuk berbagai bidang study. Dalam konsep admisitation lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansi kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep service (servis), sebaliknya. Di samping itu, layanan sebagai output pelayanan yang mengandung dua arti: Sebagai Jasa (komoditi dalam arti luas) dan sebagai Seni (cara). Sebagai komoditi dalam arti luas meliputi komoditi yang diperjual belikan (layanan publik semurah mungkin dan dapat di privatisasikan) maupun yang tidak diperjualbelikan (layanan civil, layanan no price) sebagai seni, pelayanan itu berbentuk sebagai upaya pejabat atau pegawai pemerintahan untuk mengefektifkan aktifitas pelayanannya sesuai dengan kondisi orang, makhluk dan lingkungan yang di layani dalam kondisi apapun, aparatur pemerintahan harus memiliki etika (code of conduct) dan benar-benar berkualitas, kreatif, inovatif, pro aktif, dan berpikir positif. Bahasa inggris servis dapat diartikan sebagai proses atau pelayanan dan dapat diartikan pula sebagai produk (output, layanan, hasil pelayanan) berupa barang dan jasa publik.

F. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini yang menjelaskan tentang Strategi System Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Peayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Provinsi Jambi . Sebelumnya ada yang sudah melakukan penelitian terlebih dahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, berdasarkan

penelusuran keperpustakaan dan internet, terdapat penelitian yang membahas mengenai Pemberdayaan Masyarakat, diantaranya sebagai berikut:

Pertama: Penelitian ini disusun oleh Penelitian ini disusun oleh Devitasari Nur Fadzilah Bisri Mahasiswi S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang berjudul Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Dari hasil Penelitian tersebut lebih fokus kepada sistem penanganan perijinan¹⁹.

Kedua : Penelitian ini dilakukan oleh Amirullah Umar Mahasiswa S1 Universitas Hasanuddin yang berjudul Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang. Dari hasil Penelitian tersebut lebih fokus kepada Sistem Pelayanan dan Faktor yang mempengaruhi²⁰.

Ketiga : Penelitian ini dilakukan oleh Andi Winda Sari Mahasiswa S1 Universitas hasanuddin yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Dikota Palopo. Dari hasil Penelitian tersebut kepada pelaksanaan pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) dikota Palopo dan faktor penghambat nya²¹.

¹⁹ Skripsi Devitasari Nur Fadzilah Bisri Mahasiswi S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang berjudul *Analisis Sistem Penganangan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang*

²⁰ Skripsi Amirullah Umar Mahasiswa S1 Universitas Hasanuddin yang berjudul *Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang*

²¹ Skripsi Andi Winda Sari Mahasiswa S1 Universitas hasanuddin yang berjudul *Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Dikota Palopo*

Jadi dalam penelitian ini penulis akan meneliti tentang penanganan dan pengaduan pada pelayanan perizinan di dinas DPMPTSP Provinsi Jambi, agar berbeda dari penelitian sebelumnya penulis memfokuskan kepada faktor dalam menangani pengaduan dan upaya yang dilakukan DPMPTSP Provinsi Jambi.

BAB II

PROSEDUR PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan sebuah metode yang menekankan pada aspek pemahaman lebih mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat sebuah permasalahan. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan hasil dari naskah wawancara, memo, dokumen pribadi, catatan lapangan dan dokumen resmi lainnya.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²²

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu'' (DPMPTSP) PROVINSI JAMBI

C. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

²² Sumber data : Sugiyono (2010:15)

Data yang disajikan diperoleh dari sumber-sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumbernya tanpa ada perantara atau data yang diperoleh secara langsung di lapangan oleh yang melakukan penelitian. Data primer disini adalah suatu data yang diperoleh oleh penulis dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara . Dalam hal ini penulis memperoleh data-data dari internet berupa skripsi, jurnal, laporan, tesis, disertasi dan peraturan perundang-undangan yang memiliki hubungan terhadap subjek dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh. Sumber data dapat diperoleh tindakan, pengamatan, ataupun data-data yang didapat pada saat penelitian berlangsung. Sumber data penelitian ini diperoleh dari:

1. Kepala Bagian pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP
Provinsi Jambi
2. Masyarakat
3. Artikel, buku, jurnal, dokumen dan sumber data yang berkaitan dengan
penelitian

D. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu kegiatan ilmiah empiris yang mendasarkan fakta-fakta lapangan maupun teks, melalui pengalaman panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun. Tujuan dari observasi adalah deskripsi, pada penelitian kualitatif melahirkan teori dan hipotesis, atau pada penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji teori dan hipotesis. Untuk dapat mendekati fenomena sosial, seorang observer atau pengamat perlu memiliki kedekatan akses dengan setting dan subjek penelitian. Melakukan teknik observasi harus memperhatikan prinsip etis yaitu, menghormati harkat dan martabat kemanusiaan (respect for human dignity), privasi dan kerahasiaan subjek (respect for privacy and confidentiality), keadilan dan inklusivitas (respect for justice and).

b. Interview (wawancara)

Menurut lexy J.moleong wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu yang mana percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak atau lebih, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang di wawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaannya).²⁴ oleh karena itu secara khusus wawancara ini ditujukan kepada Kepala Bagian pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi

c. Dokumentasi

Menurut KBBI, definisi dokumentasi adalah proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan;

²³ Journal.walisongo.ac.id

²⁴ Materibelajar.ac.id

pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain.²⁵

Metode dokumentasi merupakan sumber yang bermanfaat karena telah tersedia sehingga relative mudah memperolehnya, dan merupakan sumber yang stabil dan akurat .

Sebagai cerita dari situasi dan kondisi yang sebenarnya dan dapat dianalisis secara berulang-ulang tanpa melalui perubahan. Untuk mencari data dari dokumen resmi dengan berpegangan pada pedoman dokumentasi yang hanya memuat garis besar atau kategori informasi yang akan dicari datanya seperti laporan hasil penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan dengan lengkap, tahap berikutnya adalah analisis data. Pada data ini akan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga diperoleh kebenaran-kebenaran yang dipakai untuk menjawab persoalan yang akan diajukan dalam penelitian, setelah jenis data yang dikumpulkan maka analisis data penelitian ini bersifat kualitatif. Ada tiga tahap yang harus dikerjakan dalam menganalisis penelitian kualitatif, yaitu:

- Reduksi data

Reduksi data adalah sajian analisis suatu bentuk analisis memepertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dilakukan.

- Sajian Data

²⁵ Kamus besar bahasa Indonesia (KBBI)

Sajian Data adalah suatu rakitan organisasi informal yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan dengan melihat suatu penyajian data, penelitian akan mengerti apa yang terjadi dan memungkinkan pekerjaan suatu analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pengertian tersebut.

•**Penarikan Kesimpulan**

Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proporsi.

F. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab, untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi skripsi ini, maka penulis susun sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan : Merupakan bab pendahuluan, yang berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori, dan tunjauan pustaka.

BAB II : Metode penelitian : Dalam bab ini dibahas tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB III : Gambaran umum lokasi penelitian yang penulis lakukan yaitu **DINAS PENANAMAN MODAL PEAYANAN TERPADU SATU PINTU'' (DPMPTSP) PROVINSI JAMBI.**

BAB IV : Pembahasan : Dalam sub bab ini berisi mengenai strategi yang dilakukan pemerintah provinsi jambi tentang penanganan pengaduan pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Provinsi Jambi dan Apa sajakah faktor penghambat dalam menangani pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Jambi

BAB V : Penutup : Dalam sub bab ini berisi tentang kesimpulan, dan hasil penelitian. Serta saran-saran terkait tentang System Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di ‘’Dinas Penanaman Modal Peayanan Terpadu Satu Pintu’’ (Dpmptsp) Provinsi Jambi.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Historis

Perubahan struktur organisasi di Pemerintahan Daerah, berdampak terhadap Rencana Strategis dimasing-masing Pemerintahan Daerah dan Organisasi Pemerintahan daerah (OPD) yang ada dilingkungan Pemerintahan Daerah, sehingga perencanaan yang ada di Pemerintahan Daerah harus dilakukan penyesuaian berdasarkan struktur organisasi yang baru. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah yang dalam upaya mencapai keberhasilannya perlu didukung dengan perencanaan yang baik. Pendekatan yang dilakukan adalah melalui perencanaan strategis yang merupakan serangkaian rencana tindakan dan kegiatan mendasar yang dibuat untuk di implementasikan oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah di tetapkan sebelumnya.²⁶

Rencana strategis (Renstra) Perangkat Daerah merupakan dokumen perencanaan perangkat daerah untuk periode 5 (lima) tahun yang berisi tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi perangkat daerah berpedoman pada RPJMD dan bersifat indikatif. Proses penyusunan renstra perangkat daerah meliputi: (1) Persiapan Penyusunan Renstra Perangkat Daerah; (2) Penyusunan rancangan Renstra Perangkat Daerah; (3)

²⁶ Sumber data: Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

Penyusunan Rancangan Akhir Renstra Perangkat Daerah; dan (4) penetapan Renstra Perangkat Daerah.

Renstra perangkat daerah memiliki keterkaitan dengan dokumen perencanaan baik ditingkat nasional, provinsi maupun Kabupaten/Kota. Keterkaitan Renstra perangkat daerah dengan RPJMD, Renstra K/L dan Renstra Perangkat Daerah Provinsi, dan dengan Renja perangkat daerah diuraikan sebagai berikut.

Penyusunan Renstra Perangkat Daerah mengacu pada tugas dan fungsi perangkat daerah sesuai dengan Peraturan Daerah tentang Perangkat Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, Peraturan Kepala Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota tentang Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah, RPJMD Provinsi/Kabupaten/Kota, dan memperhatikan Renstra Kementerian/Lembaga, Renstra Perangkat Daerah Provinsi, Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi/Kabupaten/Kota, dan Hasil Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) RPJMD Provinsi/Kabupaten/Kota.

Renstra Perangkat Daerah memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat strategis. Renstra Perangkat Daerah menjadi pedoman dalam penyusunan Rencana Kerja (Renja) Perangkat Daerah yang disusun setiap tahun selama kurun waktu lima tahun. Selain itu Renstra Perangkat Daerah menjadi acuan dalam pengendalian dan evaluasi pembangunan pada Perangkat Daerah, baik evaluasi Renstra maupun evaluasi Renja Perangkat Daerah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.

B. Visi dan Misi

Visi DPMPTSP Provinsi Jambi: terwujudnya Penanaman Modal Yang Tumbuh dan Berkembang secara Berkelanjutan Menuju Jambi Tuntas 2021.

Misi DPMPTSP Provinsi Jambi:

- 1) Mendorong terciptanya iklim investasi yang kondusif dan berdaya saing.
- 2) Mewujudkan investasi yang berkualitas dan berkelanjutan.²⁷

C. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi

1. Struktur Organisasi

Perangkat daerah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.²⁸

Susunan organisasi dinas adalah sebagai berikut:

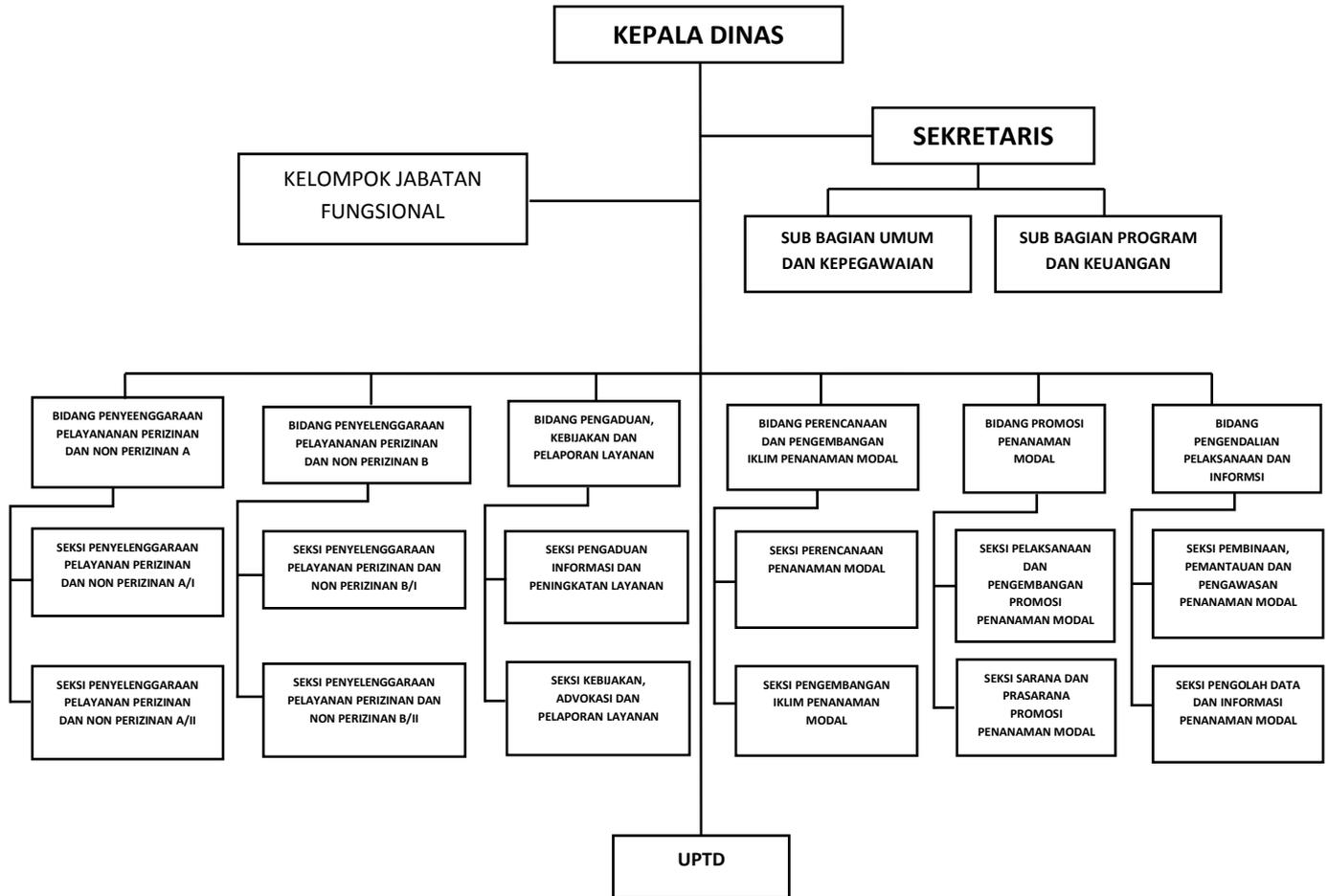
- a. Kepala;
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 1. Subbagian Umum dan Kepegawaian
 2. Subbagian Program dan Keuangan; dan
- c. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, terdiri dari :
 1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal; dan
 2. Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal.
- d. Bidang Promosi Penanaman Modal, Terdiri dari :

²⁷ Sumber data: siappo.jambiprov.go.id

²⁸ Sumber data: Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

1. Seksi Pelaksanaan dan Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
dan
 2. Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal.
- e. Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Informasi Penanaman Modal, terdiri dari :
1. Seksi Pembinaan, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal ;
dan
 2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal.
- f. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A, terdiri dari :
1. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I;
dan
 2. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II;
- g. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B, terdiri dari :
1. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I;
dan
 2. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II.
- h. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, terdiri dari :
1. Seksi Pengaduan Informasi dan Peningkatan Layanan; dan
 2. Seksi Kebijakan, Advokasi dan Pelaporan Layanan.

Struktur organisasi organisasi dinas adalah sebagai berikut:



2. Uraian Tugas

Perangkat Daerah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi melaksanakan tugas pokok Membantu Gubernur dalam rangka melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang penanaman modal dan memberikan persetujuan

dan perizinan penanaman modal berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.²⁹

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi menyelenggarakan fungsi :

- a) Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b) Pemberian dukungan dan penyelenggaraan urusan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d) Penyampaian laporan pelaksanaan tugas kepada gubernur secara periodic; dan
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Uraian tugas dan fungsi masing-masing jabatan sesuai Peraturan Gubernur Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi, sebagai berikut:

A. Sekretariat

Mempunyai tugas membantu dinas dalam rangka mengkoordinasikan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan,

²⁹ Sumber data: Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

organisasi dan tatalaksana kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, keuangan, hukum, kearsipan, pengolahan data dan informasi, perlengkapan dan rumah tangga di lingkungan dinas. Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Pengkoordinasian, sinkronisasi dan integrasi di lingkungan dinas;
- b. Pengkoordinasian perencanaan dan perumusan kebijakan teknis dinas;
- c. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, keuangan, hukum, kearsipan, pengolahan data dan informasi keuangan, hukum, kearsipan, pengolahan data dan informasi, perlengkapan dan rumah tangga dinas;
- d. Pengkoordinasian dalam penyusunan laporan dinas; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat membawahi 2 (dua) Sub Bagian dibawahnya, yaitu :

1. Subbag Program dan Keuangan.

Sub Bagian Program dan Keuangan mempunyai tugas membantu sekretariat dalam rangka menyiapkan bahan perumusan dan penyusunan program/kegiatan, penyusunan rencana anggaran, dan penatausahaan keuangan serta evaluasi dan pelaporan dinas. Sub Bagian Program dan Keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan urusan koordinasi penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah, jangka panjang, rencana anggaran yang bersumber dari APBD, APBN, rencana strategis, laporan akuntabilitas kinerja dan rencana kerja;

- b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan, verifikasi, perbendaharaan, pembukuan pelaporan realisasi fisik dan keuangan; dan
- c. Pelaksanaan fungsi yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Subbagian Umum dan Kepegawaian.

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas membantu sekretariat dalam rangka menyiapkan administrasi surat menyurat, kearsipan, perlengkapan, rumah tangga, kepustakaan, kehumasan, administrasi kepegawaian dan pengelolaan inventaris barang dan aset dinas. Subbagian Umum dan kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, barang inventaris, aset, perlengkapan, pemeliharaannya;
- b. Pelaksanaan urusan kepegawian, ketatalaksanaan, organisasi, kearsipan, perpustakaan, hukum dan perundang-undangan, serta pelaksanaan hubungan masyarakat, dan protokoler;
- c. Penyusunan instrumen analisis jabatan dan analisis beban kerja ;
dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal.

Bidang Perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal mempunyai tugas membantu dinas dalam rangka melakukan kegiatan pengkajian, penyusunan dan pengembangan perencanaan penanaman modal, deregulasi penanaman modal dan pemberdayaan usaha.³⁰

Bidang Perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal di daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah;
- b. Pengkajian penyusunan dan pengusulan deregulasi kebijakan penanaman modal di Daerah;
- c. Pengembangan potensi dan peluang penanaman modal di daerah dengan memberdayakan Badan Usaha melalui penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal di daerah; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal membawahi 2 (dua) seksi dibawahnya, yaitu :

³⁰ Sumber data: Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal.

Seksi Perencanaan Penanaman Modal mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka menyiapkan bahan perumusan dan kebijakan yang berkenaan dengan perencanaan dan penyusunan deregulasi/kebijakan penanaman modal di Daerah.

Seksi Perencanaan Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan pengumpulan data, analisis dan penyusunan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal di daerah berdasarkan sektor usaha;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, analisis dan penyusunan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal di daerah berdasarkan wilayah;
- c. Pelaksanaan pengumpulan data, analisis dan penyusunan peta penanaman modal di daerah berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
- d. Pelaksanaan pengumpulan data, analisis dan penyusunan rencana pengembangan potensi dan peluang penanaman modal di daerah berdasarkan sektor usaha dan wilayah; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal.

Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka menyiapkan bahan perumusan dan kebijakan yang berkenaan dengan pengembangan iklim penanaman modal.³¹

Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pengumpulan data, analisis dan penyusunan deregulasi/kebijakan penanaman modal di daerah berdasarkan sektor usaha dan wilayah.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data dan analisis pelaku usaha mikro, kecil menengah, besar dan koperasi;
- c. Pelaksanaan pengumpulan data, analisis dan penyusunan pengembangan potensi dan peluang penanaman modal di daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui pembinaan penanaman modal antara lain, meningkatkan kemitraan, dan daya saing penanaman modal di daerah; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

C. Bidang Promosi Penanaman Modal.

Bidang Promosi Penanaman Modal, mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka pelaksanaan pengembangan promosi, pelaksanaan promosi dan penyiapan sarana dan prasarana promosi.³²

Bidang promosi penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

³¹ Sumber data: Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

³² *Ibid*, Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

- a. Penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal di daerah;
- b. Perencanaan kegiatan promosi dan pengembangan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
- c. Penyusunan bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Promosi Penanaman Modal membawahi 2 (dua) seksi yaitu :

1. Seksi pelaksanaan dan pengembangan promosi penanaman modal.

Seksi pelaksanaan dan pengembangan promosi penanaman modal mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka menyiapkan bahan yang berkenaan dengan pelaksanaan promosi. Seksi pelaksanaan dan pengembangan promosi penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan perencanaan promosi berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
 - b. Pelaksanaan koordinasi, pengumpulan data, analisis dan penyusunan pelaksanaan kebijakan/strategi promosi penanaman modal di daerah berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
 - c. Pelaksanaan promosi berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
 - d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
2. Seksi Sarana dan prasarana promosi Penanaman Modal.

Seksi Sarana dan prasarana promosi Penanaman Modal mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka menyiapkan bahan yang berkenaan dengan sarana dan prasarana promosi. Seksi sarana dan prasarana promosi Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan koordinasi, pengumpulan data, analisis dan penyusunan bahan-bahan promosi penanaman modal di daerah berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
- b. Pelaksanaan penyiapan bahan/sarana promosi penanaman modal;
- c. Pelaksanaan publikasi dan distribusi bahan-bahan promosi;
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

D. Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Informasi Penanaman Modal.

Bidang pengendalian pelaksanaan dan informasi penanaman modal mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melakukan pemantauan, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal serta pengolahan data dan informasi penanaman modal.³³

Bidang pelaksanaan dan informasi penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah dan pengawasan kepatuhan perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan;

³³ Sumber data: Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

- b. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal;
- c. Pelaksanaan pembangunan dan pengembangan sistem informasi dan pengolahan data penanaman modal; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Informasi Penanaman Modal membawahi 2 (dua) seksi dibawahnya, yaitu :

1. Seksi Pembinaan, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman modal

Seksi Pembinaan, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman modal mempunyai tugas membantu Bidang dalam rangka menyiapkan bahan yang berkenaan dengan pembinaan, pemantauan dan pengawasan penanaman modal.

Seksi pembinaan, pemantauan dan pengawasan penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan Pembinaan penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
 - b. Pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal; dan
 - d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang dan fungsinya.
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal.

Seksi Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Bidang dalam rangka menyiapkan bahan yang berkenaan dengan pengolahan data, verifikasi, analisa, evaluasi data dan informasi penanaman modal.

Seksi pengolahan data dan informasi penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan verifikasi/validasi dan pengolahan data perizinan dan non perizinan penanaman modal;
- b. Pelaksanaan analisa dan evaluasi data perizinan dan non perizinan penanaman modal;
- c. Pembangunan dan pengembangan serta pengelolaan sistem informasi penanaman modal;
- d. Pelaksanaan pengolahan data dan pelaporan penanaman modal;
dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang dan fungsinya.

E. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A.

Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Non Perizinan A mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang kebudayaan dan pariwisata, bidang kesehatan, bidang perencanaan dan pembangunan daerah, bidang kehutanan bidang pekerjaan umum dan

perumahan, bidang koperasi dan UKM, bidang perkebunan dan bidang penanaman modal.³⁴

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan , memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, pengadministrasi pelayanan menerbitkan perizinan dan non perizinan A/I;
- b. Pelaksanaan merencanakan, mengolah, memeriksa memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan A/II; dan
- c. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A membawahi 2 (dua) seksi, yaitu :

1. Seksi Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A/I.

Seksi Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A/I mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melaksanakan sebagian tugas dari bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A, yang berkenaan dengan bidang kebudayaan dan pariwisata, bidang kesehatan, bidang kehutanan

³⁴ Sumber data: Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Jambi

dan bidang pekerjaan umum dan perumahan. Seksi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A/I menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- b. Perencanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- c. Pengelolaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- d. Pengverifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- e. Pengidentifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- f. Pengkoordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- g. Pengvalidasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;

- h. Pelaksanaan pembuatan konsep penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- i. Penyusunan laporan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- j. Pengadministrasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- k. Penertiban penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata bidang kesehatan, bidang kehutanan dan bidang pekerjaan umum dan perumahan; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Seksi Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A/II.

Seksi Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A/II mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melaksanakan sebagian tugas dari bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A/II, yang berkenaan dengan bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A, yang berkenaan dengan bidang perencanaan dan pembangunan daerah, bidang koperasi dan UKM, bidang perkebunan dan bidang penanaman modal.

Seksi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A/II menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan bidang perencanaan dan pembangunan daerah, bidang koperasi dan UKM, bidang perkebunan dan bidang penanaman modal;
- b. Pengelolah penyelenggaraan perizinan dan non perizinan bidang perencanaan dan pembangunan daerah, bidang koperasi dan UKM, bidang perkebunan dan bidang penanaman modal;
- c. Pengverifikasi penyelenggaraan perizinan dan non perizinan bidang perencanaan dan pembangunan daerah, bidang koperasi dan UKM, bidang perkebunan dan bidang penanaman modal;
- d. Pengkoordinasi penyelenggaraan perizinan dan non perizinan bidang perencanaan dan pembangunan daerah, bidang koperasi dan UKM, bidang perkebunan dan bidang penanaman modal;
- e. Pelaksanaan pembuatan konsep penyelenggaraan perizinan dan non perizinan bidang perencanaan dan pembangunan daerah, bidang koperasi dan UKM, bidang perkebunan dan bidang penanaman modal;
- f. Pengadministrasian penyelenggaraan perizinan dan non perizinan bidang perencanaan dan pembangunan daerah, bidang koperasi dan UKM, bidang perkebunan dan bidang penanaman modal;
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

F. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B.

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang peternakan, bidang perhubungan dan LLAJ, bidang lingkungan hidup, bidang energy dan Sumber Daya Mineral, bidang kelautan dan perikanan, dan sosial dan tenaga kerja. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan B/I;
- b. Pelaksanaan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan B/II; dan
- c. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B membawahi 2 (dua) Seksi, yaitu :

1. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan perizinan dan non perizinan B/I.

Seksi Penyelenggaraan Pelayanan perizinan dan non perizinan B/I mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melaksanakan sebagian tugas dari bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan B/I, yang berkenaan

dengan bidang peternakan, bidang perhubungan dan LLAJ, bidang lingkungan hidup bidang energy dan sumber daya mineral. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan perizinan dan non perizinan B/I menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- b. Perencanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- c. Pengelolaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- d. Pemverifikasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- e. Pengidentifikasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- f. Pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;

- g. Pemvalidasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- h. Pelaksanaan pembuatan konsep penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- i. Penyusunan laporan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- j. Pengadministrasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- k. Penerbitan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang peternakan, perhubungan dan LLAJ, bidang Lingkungan Hidup, bidang Energi dan Sumber daya mineral;
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan perizinan dan non perizinan B/II.

Seksi Penyelenggaraan Pelayanan perizinan dan non perizinan B/II mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melaksanakan sebagian tugas dari bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan B/II, yang berkenaan dengan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan

perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan perizinan dan non perizinan B/II menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- b. Perencanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- c. Pengelolaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- d. Pemverifikasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- e. Pengidentifikasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- f. Pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- g. Pemvalidasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;

- h. Pelaksanaan pembuatan konsep penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- i. Penyusunan laporan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- j. Pengadministrasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- k. Penerbitan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pertanian, perindustrian dan perdagangan, bidang kelautan dan perikanan dan bidang sosial dan tenaga kerja;
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

G. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melaksanakan pelayanan dibidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan yang berkenaan dengan pengaduan dan informasi layanan serta kebijakan, advokasi dan pelaporan layanan perizinan dan non perizinan.

Bidang pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, mengidentifikasi, memverifikasi, memimpin,

mengkoordinasi, mengevaluasi, memonitoring, merancang, menyusun menindak lanjuti, mendokumentasikan penanganan pengaduan dan informs pelayanan perizinan dan nonperizinan;

- b. Pelaksanaan, merencanakan mengumpulkan, merumuskan, memverifikasi, menganalisis, menganalisis, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, mensimplikasikan, mensinkronisasikan, mengevaluasi, memonitoring penyusunan kebijakan harmonisasi dan pemberian advokasi layanan serta sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- c. Pelaksanaan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, memverifikasi, menganalisis, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, memonitoring, mengevaluasi, pengukuran terhadap mutu layanan, merumuskan standar layanan (SOP, SP, SPM, MP) mengolah, mengoperasionalkan, menginput, mengarsipkan data, mendokumentasikan, memetakan layanan pembangunan sarana dan prasarana infrastruktur jaringan layanan dan dukungan administrasi serta peningkatan layanan, menciptakan (inovasi) pola layanan menyusun data dan pelaporan pelayanan perizinan yang efisien dn efektif
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan membawahi 2 (dua) seksi yaitu :

1. Seksi Pengaduan Informasi dan peningkatan layanan.

Seksi Pengaduan Informasi dan peningkatan layanan mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melaksanakan sebagian tugas dari bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan yang berkenaan dengan pengaduan dan informasi serta peningkatan layanan.

Seksi Pengaduan Informasi dan peningkatan layanan menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan administrasi, pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- b. Penyiapan dan pengumpulan data pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- c. Perencanaan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;

- d. Pengidentifikasian teknis penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- e. Pengdokumentasian dan pengarsipan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- f. Pelaksanaan pemberian dan memfasilitasi layanan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- g. Penganalisis data permasalahan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- h. Perumusan permasalahan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar

pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;

- i. Pelaksanaan monitoring dan mengevaluasi data penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- j. Pengkoordinasikan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- k. Pelaksanaan pembuatan konsep penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- l. Pelaksanaan penyusunan laporan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan serta peningkatan layanan yang meliputi pengendalian, pengembangan layanan, mutu layanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;

Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Seksi Kebijakan, Advokasi dan Pelaporan Layanan.

Seksi Kebijakan, Advokasi dan Pelaporan Layanan mempunyai tugas membantu bidang dalam rangka melaksanakan sebagian tugas dari bidang dalam rangka melaksanakan tugas dari bidang pelayanan pengaduan, kebijakan dan pelaporan yang berkenaan dengan kebijakan, advokasi dan pelaporan layanan. Seksi Kebijakan, Advokasi dan Pelaporan Pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyiapan bahan kebijakan peraturan, advokasi terkait dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan layanan, pengendalian layanan, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- b. Perencanaan kebijakan dan harmonisasi serta advokasi layanan terkait dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan layanan, pengendalian layanan, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- c. Pengumpulan bahan-bahan kebijakan (peraturan perundang-undangan) terkait harmonisasi regulasi daerah dan advokasi penyelesaian sengketa layanan serta pelaporan yang meliputi pengembangan layanan, pengendalian layanan, mutu layanan,

standar layanan (SOP, SP, SPM, dan MP) dan inovasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;

- d. Pelaksanaan analisis bahan-bahan kebijakan peraturan (perundang-undangan), terkait harmonisasi regulasi daerah dan advokasi penyelesaian sengketa layanan serta pelaporan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- e. Pengkajian dan mengolah (simplifikasi, sinkronisasi) bahan bahan pelaporan, kebijakan dan harmonisasi, serta memfasilitasi pendampingan dan/atau pelaksanaan advokasi (termasuk untuk memenuhi ajudikasi dan mediasi) dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Pengoordinasikan kebijakan dan harmonisasi regulasi daerah terkait pelayanan perizinan dan non perizinan, serta advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan dan pelaporan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- g. Pelaksanaan pemberian sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- h. Pelaksanaan penerimaan dan menganalisis permohonan pemberian insentif dan pemberian kemudahan berusaha sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan serta membuat telaah staf dan atau surat sebagai bahan pertimbangan pimpinan dan atau instansi

terkait dalam pengambilan kebijakan dan tindakan pemberian insentif dan kemudahan berusaha;

- i. Pengevaluasian bahan-bahan kebijakan dan harmonisasi regulasi daerah terkait pelayanan perizinan dan non perizinan serta advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan serta advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan serta model atau tata cara penyuluhan terhadap masyarakat;
- j. Pelaksanaan pembuatan konsep rancangan kebijakan dan harmonisasi peraturan serta advokasi layanan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- k. Pelaksanaan penyusunan laporan kebijakan dan harmonisasi peraturan serta advokasi layanan perizinan dan non perizinan dalam mengeluarkan peraturan lingkup daerah; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.³⁵

3. Pengurusan Pelayanan

Data dibawah menunjukkan bahwa pelayanan perizinan perizinan dilakukan dengan begitu baik, akan tetapi dalam hal tersebut ada beberapa perusahaan yang memerlukan koordinasi dalam waktu yang lama.

³⁵ Sumber data: Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Penghambat dalam menangani pengaduan masyarakat pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) provinsi jambi sehingga belum memuaskan masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan penulis keberadaan DPMPTSP Provinsi Jambi sebagai satuan kerja perangkat memiliki tujuan dan sasaran mewujudkan provinsi jambi sebagai gerbang Investasi dengan target DPMPTSP Provinsi Jambi menjadi percontohan dalam memberikan pelayanan perizinan terbaik di tingkat provinsi maupun skala nasional³⁶.

Untuk mewujudkan tujuan investasi yang merupakan satu penggerak peningkatan perekonomian DPMPTSP Provinsi Jambi berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dengan terus melakukan inovasi dalam mengakomodasi pengurus perizinan dan non perizinan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanannya.

Dalam menjalankan tugas, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan pelayanan juga memiliki beberapa kendala atau penghambat dalam memberikan pelayanan. Berikut Factor- factor yang dapat menghambat dalam menangani pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Jambi³⁷

1. Pada saat pengecekan lapangan memerlukan waktu yang lama untuk koordinasi dengan instansi terkait

³⁶ Hasil Pengamatan Penulis, 9 september 2019

³⁷ Sumber data: Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi

2. Faktor penghambat berikutnya adalah sosialisai, yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan berbagai cara mulai dari televisi,radio,brosur yang disebarakan di masyarakat,sticker yang di setiap kegiatan DPMPTSP selalu dibawa agar dibagi-bagikan ke masyarakat, Media center tempat untuk memberikan informasi pada masyarakat dan sosialisasi yang setiap bulan mengadakan sosialisasi mengenai pengaduan online biasanya sebulan 2 kali sehingga masyarakat dapat mengetahui cara penyampain pengaduan. Sosialisasi merupakan faktor penghambat DPMTSP karena dengan pengaduan yang masuk ke Pemerintah Provinsi Jambi.³⁸

3. Sistem Birokrasi

Birokrasi di Pemerintahan Provinsi Jambi terlalu rumit, misalnya sebuah surat yang harusnya bisa selesai pada hari ini karena pejabat struktural sedang dinas di luar kota maka surat tersebut tertunda besok hari menunggu sampai pejabat struktural datang baru ditandatangani.

Bebebrapa penghambat tersebut dibenarkan oleh Kemas Mubarak.S.STP.MM selaku Kasi Pengaduan,Informasi dan Peningkat Layanan DPMPTSP Provinsi Jambi:

“Masyarakat Provinsi Jambi kurangnya informasi terhadap adanya layanan pengaduan masyarakat, di DPMPTSP Provinsi Jambi, dan masyarakat ataupun

³⁸ *Ibid hal 56*

pelaku usaha enggan memberikan pengaduan sebenarnya, dan adapun setiap yang diadukan semuanya akan di rahasiakan baik itu identitas ataupun lainnya”.³⁹

B. Upaya yang telah dilakukan dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) dalam menangani masalah pengaduan masyarakat

Salah satu penggambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia. Akan lebih obyektif bila kita cermati kembali beberapa penilaian yang telah di laksanakan oleh beberapa independent. Kasus-kasus yang banyak di soroti misalnya pada iklim investasi yang berkembang. Sebagai gambaran bahwa iklim investasi di Indonesia memperlihatkan kondisi yang kurang menggembirakan. Hal ini dapat dilihat dari parameter indeks kemudahan berusaha (*doing Business Index*) yang di publikasikan oleh *International Finance Corporation* (IFC), yang memperlihatkan peringkat Indonesia tidak memperlihatkan perkembangan atau perbaikan.⁴⁰

Upaya untuk meningkatkan kondisi dan peningkatan pelayanan terus dilakukan oleh pemerintah salah satu kebijakan yang bisa dikeluarkan pemerintah untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif (pro bisnis) adalah penerapan pelayanan terpadu satu atap (*one stop service / OSS*) dalam melayani pengurusan izin usaha. Kegiatan pelayanan satu atap ini sebenarnya sudah lama di canangkan pemerintah pusat melalui keputusan presiden No. 29 Tahun 2003. kemudian pada bulan maret 2006, pemerintah mengeluarkan paket kebijakan investasi yang baru lewat

³⁹ Hasil *Wawancara*: Kemas Mubarak.S.STP.MM KASI, pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi

⁴⁰ Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam pelayanan public, 2010

instruksi presiden (inpres) Nomor 3 tahun 2006 yang meliputi upaya memperkuat kelembagaan pelayanan investasi dan sinkronisasi peraturan pusat dan daerah, Kepabeanaan dan cukai, perpajakan, ketenaga kerjaan, serta usaha kecil, menengah dan koperasi.

Penyelenggara pelayanan publik, memiliki dimensi penyelenggaraan produksi jasa dalam hal ini pelayanan. Karakteristik jasa sebagai produk tentu harus dibedakan dengan produk barang. Salah satu yang membedakan jasa dengan barang adalah waktu produksi dan konsumsi. Pada aktivitas jasa, kegiatan proses produksi sama dengan atau bersamaan waktunya dengan kegiatan konsumsi dengan demikian karakteristik ini akan berimplikasi dalam pelayanan dan dukungan yang memadai akan sangat signifikan bagi penilai yang positif dari penerima jasa.⁴¹

Pelayanan publik bagaimanapun tidak di lepaskan dari kegiatan birokrasi. Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. System pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari bersamanya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau di konsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat di perlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

⁴¹ *Ibid hal 58*

Contohnya adalah masalah penyediaan waktu kerja aparat yang benar-benar berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Aparat birokrasi yang ideal adalah aparat birokrasi yang tidak dibebani oleh tugas-tugas kantor lain diluar tugas pelayanan kepada masyarakat. Aparat pelayanan yang ideal juga seharusnya tidak memiliki kegiatan atau pekerjaan lain, seperti pekerjaan sambilan diluar pekerjaan kantor yang dapat mengganggu tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan. Kualitas pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila seluruh waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat pengguna jasa.

Terdapat kesadaran bahwa upaya-upaya yang telah dilaksanakan perlu terus ditingkatkan, khususnya dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Apabila kondisi pelayanan yang kurang bermutu terus berlangsung dan dirasakan oleh masyarakat sebagai ketidakwajaran. Selain itu hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap daya saing Indonesia di dunia internasional. Pengembangan kualitas system pelayanan publik yang berbasis kinerja merupakan salah satu aspek yang dibutuhkan dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan Kemas Mubarak.S.STP.MM KASI, pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi:

“Upaya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi dalam menangani pengaduan masyarakat yaitu: Memberikan sosialisasi terhadap adanya syarat pengaduan masyarakat di DPMPTSP Provinsi Jambi, dan dengan memberikan kemudahan dalam

memberikan masukan ataupun keluhan terhadap pelayanan yang ada pada DPMPTSP Provinsi Jambi, seperti: Kontak telepon yang bisa di hubungi, bisa juga melalui E-mail, Web, dan Kotak Saran”.⁴²

C. Peran Pemerintah provinsi Jambi tentang penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) provinsi jambi

DPM-PTSP Provinsi Jambi dibentuk dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah Jambi Nomor 15 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja. DPM-PTSP Provinsi Jambi sebagai lembaga teknis yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal daerah dan pelayanan perizinan terpadu.⁴³

Terkait Peraturan Daerah tersebut, hal ini sesuai sebagaimana wawancara dengan Kemas Mubarak.S.STP.MM KASI pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi yang menyatakan:

“Adapun peran pemerintah Provinsi Jambi dalam penanganan pengaduan yaitu, memberikan adanya layanan pengaduan pada DPMPTSP Provinsi Jambi, dan juga memberikan mediasi penyelesaian, dan pengaduan yang diajukan. Yang dapat di hubungi melalui kontak telepon, e-mail, maupun secara langsung”.⁴⁴

Dari hasil wawancara diatas sudah jelas dengan adanya pelayanan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Provinsi Jambi, bahwa apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam masalah pelayanan dan perizinan lebih mudah terselesaikan,

⁴² Hasil *Wawancara*: Kemas Mubarak.S.STP.MM KASI, pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi

⁴³ Sumber data: siappo.jambiprov.go.id

⁴⁴ Hasil *Wawancara*: Kemas Mubarak.S.STP.MM KASI, pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi

melihat dari fasilitas yang telah disediakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi. Yang sangat memudahkan menyelesaikan permasalahan perizinan⁴⁵.

Dalam rangka implementasi Permendagri No. 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ide dasar kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam satu sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau sering disebut sebagai One Stop Services (OSS), menyelenggarakan prosedur, perizinan dan mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) untuk mempercepat proses pelayanan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Provinsi Jambi mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi. Agar bisa membantu masyarakat dalam bidang pelayanan.

Dalam rangka menarik investor, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi merancang berbagai program dan kegiatan yang masing-masing mempunyai indikator kinerja.⁴⁶ Kinerja ini dilihat dari apa yang selama ini sudah dilakukan, terutama berdasarkan program-program yang ada pada Rencana Strategis Tahun 2010-2015, berupa:

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran;
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur;
3. Program Peningkatan Disiplin Aparatur;

⁴⁵ Hasil pengamatan penulis, 9 September 2019

⁴⁶ Sumber data: Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi

4. Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur;
5. Program Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi;
6. Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi;
7. Program Penyiapan Potensi, Sumber Daya, Sarana dan Prasarana; dan
8. Program Peningkatan Pelayanan Penanaman Modal.

Sedangkan indikator kinerja pada Rencana Strategis Tahun 2010-2015 adalah:

1. Peningkatan Sumber Daya Tatakelola perkantoran (Pelayanan Administrasi)
2. Peningkatan Realisasi Investasi PMDN
3. Peningkatan Realisasi Investasi PMA
4. Peningkatan Fasilitasi Kerjasama Kemitraan UKM dengan Usaha Besar
5. Peningkatan penyelenggaraan Promosi peluang investasi
6. Peningkatan Pelayanan perizinan dan non perizinan

Pencapaian Kinerja Pelayanan DPM-PTSP Provinsi Jambi berdasarkan indikator kinerja yang sesuai dengan tugas dan fungsi DPM-PTSP Provinsi Jambi diantaranya meningkatnya realisasi investasi PMDN/PMA di Jambi dimana jumlah realisasi investasi setiap tahun rata-rata diatas target Renstra, meningkatnya pelayanan perizinan secara efektif dalam bidang investasi dalam rangka peningkatan daya tarik investasi di Provinsi Jambi, sebagai mana tercantum dalam tabel dibawah ini⁴⁷ :

⁴⁷ Sumber data: Ranangan akhir rencana strategi (renstra) tahun 2016-2021 DPM-PTSP Provinsi Jambi

TABEL 4.1																				
TABEL PENCAPAIAN INDIKATOR KINERJA																				
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi																				
Tahun 2010 - 2015																				
No.	Indikator Kinerja Sesuai Tupoksi	Target SPM	Target IKK (%)	Target Indikator Lainnya	Satuan	Target Renstra SKPD Tahun Ke-					Realisasi Capaian Tahun Ke-					Rasio Capaian Pada Tahun Ke- (%)				
						I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
01.00	SDM Tatakelola Adm				Pegawai	13	15	15	20	50	15	17	20	25	60	115	113	133	125	120
02.00	Realisasi PMDN				Rp. Juta	12.315.943	13.670.696	15.174.472	16.521.765	18.265.420	15.232.450,90	19.933.675,83	25.170.266,59	28.418.185,16	31.998.425,16	123,7	145,61	165,9	172	174,97
03.00	Realisasi PMA				\$ Ribu	793.446	872.790	945.231	1.001.231	1.161.353	621.374,74	827.854,08	984.450,14	1.061.947,37	1.169.677,37	78,31	94,85	104,15	106,06	100,72
04.00	Facilitasi Kerjasama Kemitraan UKM dg Usaha Besar				Kab / kota	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	100	66,67	66,67	100	66,67
05.00	Promosi peluang investas				kali	10 x DN 2 x LN	10 x DN 2 x LN	10 x DN 2 x LN	10 x DN 2 x LN	10 x DN 2 x LN	7 x 1 x	5 x 2 x	4 x 2 x	4 x 2 x	15 x 3 x	70	50	40	40	150
06.00	Pelayanan perizinan dan non perizinan				Perizinan	29	29	50	50	50	16	69	247	229	304	55	238	494	458	608

Maksud dari penyusunan Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi adalah menyediakan dokumen perencanaan perangkat daerah untuk kurun waktu lima tahun yang mencakup gambaran kinerja, permasalahan, isu strategis tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, program dan kegiatan perangkat daerah sebagai penjabaran dari RPJMD sesuai dengan tugas dan fungsi perangkat daerah.

Tujuan dari penyusunan Renstra pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan arahan tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, program dan kegiatan pembangunan selama kurun waktu lima tahun dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah dalam mendukung Visi dan Misi kepala daerah;
- 2) Menyediakan tolok ukur kinerja pelaksanaan program dan kegiatan perangkat daerah untuk kurun waktu lima tahun dalam pelaksanaan

tugas dan fungsinya sebagai dasar dalam melakukan pengendalian dan evaluasi kinerja perangkat daerah;

- 3) Memberikan pedoman bagi seluruh aparatur perangkat daerah dalam menyusun Rencana Kerja (Renja) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi yang merupakan dokumen perencanaan perangkat daerah tahunan dalam kurun waktu lima tahun.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan penulis dan telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka diambil kesimpulan:

1. Masyarakat Provinsi Jambi kurangnya informasi terhadap adanya layanan pengaduan masyarakat, di DPMPTSP Provinsi Jambi, dan masyarakat ataupun pelaku usaha enggan memberikan pengaduan sebenarnya, dan adapun setiap yang diadukan semuanya akan di rahasiakan baik itu identitas ataupun lainnya. Inilah yang menjadi tolak ukur permasalahan yang sering terjadi di dinas DPMPTSP Provinsi Jambi, untuk kedepannya masyarakat harus benar-benar teliti dan memahami apa yang sudah di jelaskan pihak DPMPTSP Provinsi Jambi. Agar masyarakat tidak gagal paham tentang pelayanan perizinan yang telah di sediakan DPMPTSP Provinsi Jambi.
2. Upaya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi dalam menangani pengaduan masyarakat yaitu: Memberikan sosialisasi terhadap adanya syarat pengaduan masyarakat di DPMPTSP Provinsi Jambi, dan dengan memberikan kemudahan dalam memberikan masukan ataupun keluhan terhadap pelayanan yang ada pada DPMPTSP Provinsi Jambi, seperti: Kontak telepon yang bisa di hubungi, bisa juga melalui E-mail, Web, dan Kotak Saran.

3. Pemerintah dalam menangani pengaduan dan pelayanan terhadap masyarakat di Provinsi Jambi mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal daerah dan pelayanan perizinan terpadu. Peran yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi, dalam meningkatkan investasi di Provinsi Jambi dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya strategi, rencana program dan kegiatan yang berkelanjutan. Sehingga strategi pelayanan dalam hal penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang di susun dengan baik, bisa meningkatkan sektor investasi di Provinsi Jambi, pemerintah sudah Provinsi Jambi sudah bekerja semaksimal mungkin dengan ada layanan-layanan yang telah sediakan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengatasi pelayanan perizinan di Provinsi Jambi.

B. SARAN

Penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Sistem Penangan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Provinsi Jambi dalam meningkatkan investasi di Provinsi Jambi maka berdasarkan kesimpulan diatas yang menjadi saran penulis adalah:

1. DPMPTSP Provinsi Jambi selaku badan yang mengurus hal-hal terkait investasi di Provinsi Jambi haruslah berjalan dengan selalu berkoordinasi baik dengan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat sehingga pembangunan dapat bersinkronisasi baik antar program-program dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

2. Perlunya peningkatan manajemen investasi yang dikelola secara maksimal oleh DPMPTSP Provinsi Jambi sehingga investor menjadi lebih nyaman dalam berinvestasi serta semakin terciptanya iklim investasi yang kondusif di Provinsi Jambi yang pada akhirnya dampak dari adanya investasi di daerah dapat dirasakan segenap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

UUD Negara Republik Indonesia 1945

Hiplunudin Agus, *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Cet. Ke-1. – Yogyakarta: calpulis, 2017 viii + 170 hlm; 25cm

Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3, September 2011

Jurnal Bina Praja Volume 6 Nomor 1 Edisi Maret 2014: 1 – 18

Wahyudi M.Tohar, Teguh, Prayoga Sudarmanto, Rivan Rahasya, Danu Tami Nurul Hayati. *Risiko Korupsi Perizinan Sektor Kehutanan Studi Kasus di Provinsi Jambi*. [arsip.ti.or.id>policy_brief_bahasa,2017](http://arsip.ti.or.id/policy_brief_bahasa,2017)

Hasil *Wawancara*: Kemas Mubarak.S.STP.MM KASI, pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi Maulana Achmad Agung, *Manajemen Pelayanan Publik*, 2017, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta

Maulana Achmad Agung, *Manajemen Pelayanan Publik*, 2017, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta

<http://etalasepustaka.blogspot.com>,2016

Repository.uin-suska.ac.id,2014

Taufiqurokhman, *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*,2018,UMJ PRESS, Tangerang Selatan

Skripsi Devitasari Nur Fadzilah Bisri Mahasiswi S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang berjudul *Analisis Sistem Penganangan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang*

Skripsi Amirullah Umar Mahasiswa S1 Universitas Hasanuddin yang berjudul *Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang*

Skripsi Andi Winda Sari Mahasiswa S1 Universitas hasanuddin yang berjudul *Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Dikota Palopo*

Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi

siappo.jambiprov.go.id

Kantor, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
Provinsi Jambi

Rancangan akhir rencana strategi (renstra) tahun 2016-2021 DPM-PTSP Provinsi
Jambi

Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam pelayanan public, 2010

DOKUMENTASI



Keterangan : Wawancara bersama Kemas Mubarak.S.STP.MM KASI, pengaduan, informasi dan peningkatan layanan DPMPTSP Provinsi Jambi.

