

TESIS

**“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK”**

**(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Balangan)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister (S2) Administrasi Publik

OLEH

M. MUSLIM

NIM. 1920419310021



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
BANJARMASIN**

2021

ABSTRAK

M. Muslim, 2021, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Penyusunan dibimbing oleh Hj. Rahma Yulianty selaku pembimbing I dan Muhammad Riduansyah Syafari selaku pembimbing II.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan Pelayanan publik yang selama ini dianggap masih jauh dari harapan dan keinginan masyarakat Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, tidak berbelit-belit dan professional. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan.

Hasil penelitian strategi yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan berupa Pembangunan Mall Pelayanan Publik, Penyusunan Standar Operasional (SOP), Penyediaan sarana dan prasarana, Sosialisasi Pelayanan, Maklumat dan Motto Layanan, *e-signature*, survey kepuasan masyarakat dan pengembangan sistem informasi layanan yang menunjukkan kesesuaian dengan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Tjiptono (1996). Hal ini terlihat dari adanya peningkatan pada proses pelayanan bidang perizinan yang lebih cepat dan mudah. Penempatan pegawai SKPD Teknis makin mempercepat dan mempermudah layanan. Adanya SOP juga semakin memperjelas kualitas yang diberikan kepada masyarakat.

Kesimpulan penelitian ini, agar pembangunan Mall Pelayanan Publik tetap diupayakan pembangunannya, mengingat MPP sangat penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik juga supaya dipenuhi sehingga masyarakat selaku pengguna layanan merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan** , sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program strata dua (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materiel dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si, M.SC selaku Rektu Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak Dr. H. Muslih Amberi, M.Si selaku ketua program studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat serta selaku penguji I yang telah banyak memberikan masukan dan saran.
4. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku sekretaris program studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

5. Dr. Hj. Rahma Yulianty, M.Si, Ak selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA selaku pembimbing II yang sudah membimbing penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
6. Bapak Dr.Tomi Oktavianor, M.Soc,Sc selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran.
7. Seluruh dosen dan staf program studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
8. Bapak H. Abiji, S.Pd, M.AP selaku kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan gan yang telah banyak memberikan informasi
9. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan yang sudah memberikan bantuan terkait penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Besar harapan penulis agar para pembaca dapat memberikan masukan serta kritik saran yang membangun agar tesis ini dapat lebih baik lagi. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Parangin, Juli 2021

Penulis

Daftar Isi

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINIL	iii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab I Pendahuluan	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.3.1. Tujuan Penelitian	14
1.3.2 Manfaat Penelitian	14
Bab II Tinjauan Pustaka	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 New Publik Service (NPS)	19
2.3 Strategi	20
2.4 Pelayanan Publik	22
2.5 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.6 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	28
2.7 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	31
2.8 Kerangka Konseptual	39
Bab III Metodologi Penelitian	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Tipe Penelitian	40
3.3 Lokasi Penelitian	40
3.4 Informan Penelitian	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41

3.6	Teknik Analisa Data	42
Bab IV	Gambaran Umum	45
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.2	Uraian Tugas	47
4.2.1	Kepala Dinas	47
4.2.2	Sekretaris	49
4.2.2.1	Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	49
4.2.2.2	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	51
4.2.3	Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal	53
4.2.3.1	Seksi Perencanaan Penanaman Modal	53
4.2.3.2	Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal	54
4.2.3.3	Seksi Promosi Penanaman Modal	54
4.2.4	Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal	55
4.2.4.1	Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal	55
4.2.4.2	Seksi Pembinaan Penanaman Modal	56
4.2.4.3	Seksi Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal	56
4.2.5	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan	57
4.2.5.1	Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan I	58
4.2.5.2	Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan II	59
4.2.5.3	Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan III	60
4.2.6	Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	61
4.2.6.1	Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan	62
4.2.6.2	Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan	64
4.2.6.3	Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan	65
4.2.7	Kelompok Jabatan Fungsional	67
4.3	Keadaan Pegawai	68

4.4	Keadaan Sarana dan Prasarana	72
Bab V	Hasil dan Pembahasan	74
5.1	Hasil Penelitian	74
5.1.1	Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP) Prosedur (SOP)	75
5.1.2	Penyusunan Standar Operasional	78
5.1.3	Penyediaan Sarana dan Prasarana	79
5.1.4	Sosialisasi Pelayanan	80
5.1.5	Komitmen dan Motto Pelayanan	81
5.1.6	E-Signature	82
5.1.7	Survey Kepuasan Masyarakat	82
5.1.8	Sistem Informasi Layanan	83
5.2	Pembahasan	83
5.2.1	Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP)	84
5.2.2	Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ..	86
5.2.3	Penyediaan Sarana dan Prasarana	87
5.2.4	Sosialisasi Pelayanan	88
5.2.5	Komitmen dan Motto Pelayanan	89
5.2.6	E-Signature	90
5.2.7	Survey Kepuasan Masyarakat	90
5.2.8	Sistem Informasi Layanan	91
Bab VI	Penutup	92
6.1	Kesimpulan	92
6.2	Saran	92

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar nama pegawai dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu kabupaten Balangan.....	66
Tabel 4.2 Daftar nama pegawai dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu kabupaten balangan berdasarkan pendidikan formal	68
Tabel 4.3 Daftar nama pegawai dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu kabupaten balangan berdasarkan pendidikan perjenjang	69
Tabel 4.4 Daftar nama pegawai dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu kabupaten balangan berdasarkan kepangkatan	69
Tabel 4.5 Daftar nama pegawai dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu kabupaten balangan berdasarkan jabatan struktural.....	69
Tabel 4.6 Daftar nama pegawai dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu kabupaten balangan berdasarkan staf.	70
Tabel 4.7 Keadaan sarana kerja pelayanan dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu kabupaten Balangan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
--------------------------------------	----