

TESIS

**STRATEGI PENINGKATAN REFORMASI BIROKRASI
MELALUI PELAYANAN PUBLIK DAN PENANAMAN MODAL
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA BANJARBARU**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)
Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

**DIAN SARASWATI
NIM. 2120421320006**



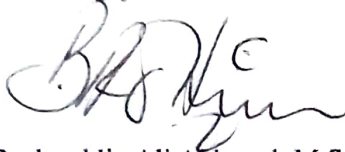
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2023**

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Strategi Peningkatan Reformasi Birokrasi Melalui Pelayanan Publik dan Penanaman Modal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru
Nama : Dian Saraswati
N I M : 2120421320006

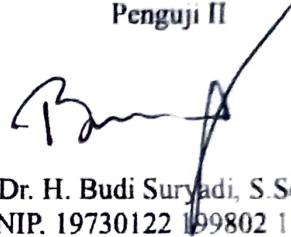
Disetujui:
Komisi Penguji.

Penguji I



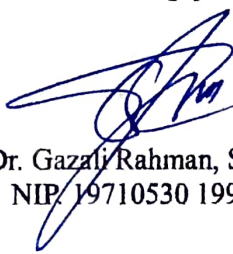
Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si.
NIP. 19591210 198811 1 001

Penguji II



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 19730122 199802 1 001

Penguji III

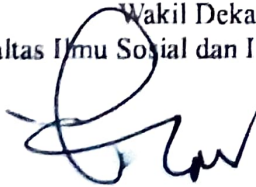


Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si.
NIP. 19710530 199802 1 001

Diketahui,

Wakil Dekan I

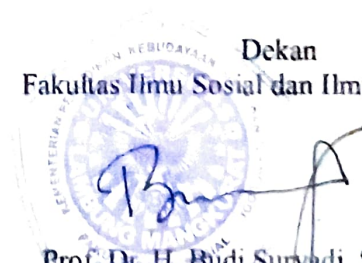
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc.
NIP 19671005 199702 1 001

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 19730122 199802 1 001

Tanggal Lulus: 20 Juni 2023

Tanggal Wisuda: 2023

ABSTRAK

Dian Saraswati, 2023, Strategi Peningkatan Reformasi Birokrasi Melalui Pelayanan Publik dan Penanaman Modal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru. Penyusunan tesis dibimbing oleh Bachruddin Ali Akhmad.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan aparatur berintegritas tinggi, produktif, dan melayani secara prima sehingga dapat menciptakan iklim investasi yang kondusif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi yang dilakukan dalam peningkatan reformasi birokrasi melalui pelayanan publik dan penanaman modal pada DPMPTSP Kota Banjarbaru dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian diketahui, bahwa secara umum pelaksanaan reformasi birokrasi General di DPMPTSP Kota Banjarbaru telah berjalan optimal dan hampir memenuhi seluruh dimensi standar kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari capaian DPMPTSP Kota Banjarbaru sebagai unit penyelenggara pelayanan publik berpredikat pelayanan prima dan Wilayah Bebas Korupsi (WBK), tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dengan opini kualitas tertinggi (zona hijau) serta menjadi SKPD terbaik dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru. Sedangkan untuk pelaksanaan reformasi birokrasi Tematik belum berjalan optimal, sehingga diperlukan strategi, seperti meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumberdaya aparatur, mengoptimalkan program pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal, menciptakan digitalisasi administrasi pemerintahan dan inovasi pelayanan, melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pelaku usaha terkait penggunaan sistem online pelayanan perizinan dan tata cara pelaporan kegiatan penanaman modal, serta menerbitkan kebijakan (regulasi) yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang berdampak pada meningkatnya realisasi investasi daerah.

Kata Kunci: Strategi, Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Dian Saraswati, 2023, Strategy for Increasing Bureaucratic Reform through Public Services and Investment at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru. The preparation of the thesis was supervised by Bachruddin Ali Akhmad.

Improving the quality of public services is one of the bureaucratic reform agendas to realize good governance with a high-integrity, productive, and excellent serving apparatus so as to create a conducive investment climate. The purpose of this study is to analyze strategies carried out in improving bureaucratic reform through public services and investment in DPMPTSP Kota Banjarbaru using a descriptive qualitative research approach through observation, interviews, literature studies, and documentation. From the results of the study, it is known that in general, the implementation of General bureaucratic reform in DPMPTSP Kota Banjarbaru has run optimally and almost meets all dimensions of public service quality standards. This can be seen from the achievements of DPMPTSP Kota Banjarbaru as a public service provider unit with the predicate of excellent service and a Corruption-Free Area, the level of compliance with public service standards with the highest quality opinion (green zone) and being the best SKPD in implementing bureaucratic reform within the Kota Banjarbaru Government. Meanwhile, the implementation of Thematic Bureaucratic Reform has not run optimally, so strategies are needed, such as increasing the competence and professionalism of apparatus resources, optimizing incentive programs and ease of investment, creating digitalization of government administration and service innovation, conducting socialization and assistance to business actors related to the use of online systems of licensing services and procedures for reporting investment activities, and issuing policies (regulations) that support the improvement of service quality that has an impact on increasing regional investment realization.

Keywords: strategy, bureaucratic reform, public service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul Strategi Peningkatan Reformasi Birokrasi Melalui Pelayanan Publik dan Penanaman Modal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program strata dua (S2) pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

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

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus penguji I yang telah banyak memberikan masukan dan saran.
3. Bapak Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si. selaku pembimbing yang telah banyak membimbing penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

4. Bapak Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si. selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Ibu Dr. H. Rahmah Khairita, M.M. selaku Kepala Dinas dan Seluruh Pejabat serta staf pelaksana di Lingkup DPMPTSP Kota Banjarbaru yang sudah memberikan informasi dan bantuan terkait penelitian ini.
7. Orang Tua, Anak, dan seluruh keluarga yang telah banyak memberikan dukungan baik secara moril dan materil.
8. Seluruh rekan kerja pada Sub Bagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

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.

Banjarmasin, Juni 2023

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	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	13
2.2. Strategi	15
2.3. Reformasi Birokrasi	18
2.4. Pelayanan Publik	23
2.5. Kualitas Pelayanan Publik	30
2.6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	48
2.7. Penanaman Modal	51
2.8. Analisis SWOT	53
2.9. Kerangka Pemikiran	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1. Pendekatan Penelitian	55
3.2. Tipe Penelitian	55
3.3. Lokasi Penelitian	56
3.4. Informan Penelitian	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data	57
3.6. Teknik Analisa Data	58

BAB IV	GAMBARAN UMUM	61
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
4.2.	Tugas Pokok dan Fungsi	68
4.3.	Susunan Organisasi	80
4.4.	Sumber Daya	81
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	85
5.1.	Hasil Penelitian	85
5.2.	Pembahasan	98
BAB VI	PENUTUP	137
6.1.	Kesimpulan	137
6.2.	Saran	138

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin, Golongan, dan Pendidikan Tahun 2022	82
Tabel 4.2.	Data Pegawai DPMPTSP Kota Banjarbaru	83
Tabel 5.1.	Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Arah Kebijakan DPMPTSP Kota Banjarbaru	105
Tabel 5.2.	Keterkaitan RPJMD Kota Banjarbaru 2021-2026 dengan Renstra DPMPTSP Kota Banjarbaru 2021-2026	106
Tabel 5.3.	Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	108
Tabel 5.4.	Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	108
Tabel 5.5.	Daftar Prestasi/Penghargaan DPMPTSP Kota Banjarbaru	115
Tabel 5.6.	Laporan Hasil Pemantauan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Banjarbaru Tahun 2022	119
Tabel 5.7.	Survei Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Banjarbaru ...	120
Tabel 5.8.	Daftar Inovasi DPMPTSP Kota Banjarbaru	121
Tabel 5.9.	Jenis Perizinan yang Dilimpahkan Kewenangannya Kepada Kepala DPMPTSP Kota Banjarbaru	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Indeks RB Kota Banjarbaru	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	54
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarbaru	81