

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE SINGLE
SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata Satu
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



OLEH :

SINTIA FEBRI
NPM. 160411100

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : **Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi**

NAMA : SINTIA FEBRI

NPM : 160411100

UNIVERSITAS : Islam Kuantan Singingi

FAKULTAS : Ilmu Sosial

PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing :

PEMBIMBING I



DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1022018302

PEMBIMBING II



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



PENGESAHAN

Diperiksa dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada : Ruang Sidang
Hari : Kamis
Tanggal : 1 Juli 2020
Bulan : Juli
Tahun : 2020

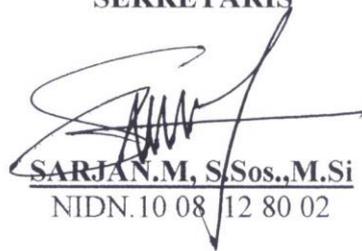
TIM PENGUJI

KETUA

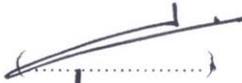
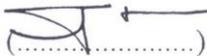


ZUL AMMAR, SE., ME
NIDN. 10 20 08 84 01

SEKRETARIS



SARJAN.M, S.Sos.,M.Si
NIDN.10 08 12 80 02

1. Desriadi, S.Sos, M.Si (Pembimbing I) 
2. Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si (Pembimbing II) 
3. Emilia Emharis S.Sos, M.Si (anggota) 
4. Sahri Muharam S.Sos, M.Si (anggota) 

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



ZUL AMMAR, SE., ME
NIDN. 10 20 08 84 01

MOTTO

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”

(Ali bin Abi Thalib)

“Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya “

(Sintia Febri)

“Tiada doa yang lebih indah selain doa dari kedua orang tua agar skripsi ini cepat selesai”

(Sintia Febri)

Kata Persembahan

Sembah sujud serta syukur kepada ALLAH SWT atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan

“Ayah (Ridwan) Ibu (Nurhayati)”

Terimakasih kepada ayah dan ibu atas segala doa restu dan dukungan serta semangat yang telah diberikan sehingga aku bisa menyelesaikan perjuangan membuat tugas akhir ini sampai selesai, meskipun banyak rintangan yang dilalui dan selalu mendoakan aku agar menjadi manusia yang berhasil dan sukses.

Makwo (Nuraini)

Terimakasih kepada makwo atas segala doa restu serta semangat untuk segera menyelesaikan skripsi dan perkuliahan dengan baik dan bisa membanggakan orang tua kedepannya.amiin.

Adek (Ibnu Juliadi) Adek kedua (Al-Ikhsan Saputra)

Terimakasih kepada kedua adekku atas semangat,dukungan dan nasehat yang diberikan tiada henti,menguatkan aku di saat aku merasa terpuruk dan terimakasih untuk motivasi yang diberikan pada saat ada permasalahan yang tidak bisa aku selesaikan sendiri dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Keluarga Besar

Terimakasih untuk keluarga besarku yang telah mendukung, memeberi semangat dan mendoakanku dalam menyelesaikan pendidikanku.

Dosen pembimbing

*Terimakasih untuk Kedua Pembimbing **Bapak Desriadi, S.Sos.,M.Si dan Ibu Rika Ramadhanti, S.ip.,M.Si** atas semua bimbingan, nasehat, masukan, waktu dan semangat yang bapak berikan sehingga Sintia dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga bapak dan ibu diberikan kesehatan, kemudahan dalam menjalani segala urusan dan diberkahi oleh ALLAH SWT, amiin.*

Teman seperjuangan

Terimakasih untuk semua teman-teman administrasi negara kelas B yang selalu membantu dan memberikan semangat yang jauh untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Kata motivasi

Kecerdasan tidak banyak berperan dalam proses penemuan. Ada suatu lompatan dalam kesadaran, sebutlah itu intuisi atau apapun namanya, solusinya muncul begitu saja dan kita tidak tahu bagaimana atau mengapa.

(Sintia Febri)

Sukses tidak datang dari kapasitas fisik. Tapi datang dari kemauan yang gigih."

(Mahatma Gandhi)

Kamu tidak perlu menjadi luar biasa untuk memulai, tapi kamu harus memulai untuk menjadi luar biasa.

(Zig Ziglar)

Banyak hal mungkin datang kepada mereka yang menunggu, tetapi hanya hal-hal yang disisakan oleh mereka yang bekerja keras untuk mencapai tujuannya

(Sintia Febri)

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sintia Febri
NPM : 160411100
Fakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : Administrasi Negara
Universitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : **Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Teluk Kuantan, 1 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



SINTIA FEBRI
NPM. 160411100

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur dihaturkan kehadirat Allah SubhanahuwaTa'ala, karena dengan taufiq dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan penelitian yang berjudul “**Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi**”.penulisan penelitian ini merupakan salah satu tugas dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Salam dan shalawat kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW karena berkat perjuangan beliau sehingga mampu menerangi semua sisi-sisi gelap kehidupan jahiliyah yang mengatur cahayanya sehingga detik ini. Semoga teladan beliau dapat menjadi arah kita dalam menjalani kehidupan ini,

Pada kesempatan ini pula Peneliti tidak lupa menyampaikan rasa terima kasih dan

Penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu **Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM**, selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu di kampus Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak **Zul Ammar, ME**, selaku Dekan Fakultas Sosial beserta staffnya, yang telah memberikan kemudahan fasilitas dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial.
3. Bapak **Desriadi, S.Sos., M.Si**, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara sekaligus sebagai Pembimbing I.
4. Ibu **Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si**, selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staff pengajar, baik dosen maupun asistennya, staff pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Universitas Kabupaten Kuantan Singingi,

6. Kedua orang tua penulis, Ayahanda **Ridwan** dan Ibunda **Nurhayati**. Terimakasih telah memberikan dan mendidik saya, juga sudah menjadi penyemangat terhebat saya.
7. Saudaraku, **Ibnu Juliadi, Al Ikhsan Saputra** dan **Maulana Al Fajri** yang senantiasa memberikan semangat dan kasih sayang serta dorongan moril dan materi.
8. Teman-teman seperjuangan dan teman-teman dikelas Administrasi Negara B angkatan 2016, sukses untuk kita semua.
9. Ucapan terimakasih penulis kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab.Kuantan Singingi yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian di Dinas Pemerintahan tersebut dalam melengkapi penulisan yang penulis buat ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Teluk Kuantan, Juni 2020

SINTIA FEBRI
NPM. 160411100

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Secara Teoritis	10
1.4.2 Secara Praktis	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	11
2.1 Studi Kepustakaan	11
2.1.1 Konsep Administrasi Negara	11
2.1.2 Konsep Organisasi	15
2.1.3 Konsep Implementasi Kebijakan	20
2.1.4 Konsep Manajemen.....	31
2.1.5 Konsep pelayanan	32
2.1.6 Konsep pelayanan publik	35
2.1.7 Konsep perilaku organisasi	41
2.1.8 Konsep manajemen sumber daya manusia	44
2.1.9 Konsep Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS)	47
2.2 Kerangka Pikiran	49
2.3 Hipotesis penelitian	50
2.4 Konsep operasional.....	50

2.4.1	<i>Specification</i> / Pengkhususan	50
2.4.2	<i>Measurement</i> / pengukuran	50
2.4.3	<i>Analysis</i> / analisis	50
2.4.4	<i>Recommendation</i> / rekomendasi.....	51
2.5	Konsep,Operasional Variabel dan Item Penilaian	53
BAB III	METODE PENELITIAN.....	54
3.1	Jenis Penelitian.	54
3.2	Populasi dan Sampel.....	54
3.2.1	Populasi.....	54
3.2.2	Sampel.....	55
3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	55
3.4	Jenis dan Sumber Data	56
3.4.1	Data Primer.....	56
3.4.2	Data Sekunder	56
3.5	Teknik pengukuran.....	56
3.6	Lokasi Penelitian	59
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	59
3.8	Metode Analisis Data.....	60
3.9	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	60
BAB IV	GAMABARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	61
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	61
4.1.1	Lokasi Penelitian.....	61
4.1.2	Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Unit Pelayanan Terpadu (UPT)	61
4.1.3	Letak Geografis Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi	62
4.1.4	Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayana Terpadu Satu Pintu Dan tenaga kerja.....	63
4.1.5	Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	64

4.2 Bidang-bidang Kegiatan	65
4.2.1 Kepala Dinas.....	65
4.2.2 Sekretaris Umum	67
4.2.3 Sub Bagian Umum.....	68
4.2.4 Sub Bagian Program	69
4.2.5 Sub Bagian Keuangan.....	70
4.2.6 Bidang Penanaman Modal (BPM).....	71
4.2.7 Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.....	72
4.2.8 Bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan	73
4.2.9 Seksi Informasi Layanan	74
4.2.10 Seksi Pengolahan Data Pelaporan.....	75
4.2.11 Seksi Penanganan Pengaduan.....	76
4.2.12 Bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja.....	78
4.2.13 Bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial dan pengawasan.....	79
4.2.14 Seksi Syarat Kerja.....	80
4.2.15 Seksi Hubungan Industrial.....	83
4.2.16 Seksi Pengawasan	85
4.3 Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja	88
4.4 Kelompok Jabatan Fungsional.....	91
4.5 Pengangkatan Dan Pemberhentian Dalam Jabatan	91
4.6 Pembiayaan.....	91
4.7 Struktur Organisasi	93
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	94
5.1 Identitas Responden Penelitian.....	94
5.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	94
5.1.2 Responden Menurut Kelompok Umur.....	95
5.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan	96

5.1.4	Responden Menurut Status Pekerjaan	97
5.2	Hasil Penelitian Dan Pembahasan Implementasi Pelayanan <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Kuantan Singingi	98
5.3	Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja kabupaten Kuantan Singingi	98
5.4	Hasil Tanggapan Responden Masyarakat Berdasarkan Indikator Implementasi Pelayanan <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab.Kuantan Singingi	100
5.4.1	Indikator komunikasi	100
5.4.2	Indikator Sumber-Sumber.....	106
5.4.3	Indikator Kecenderungan-Kecenderungan	112
5.4.4	Indikator Struktur birokrasi	117
5.5	Hasil Tanggapan Responden pegawai	122
5.5.1	Indikator komunikasi	122
5.5.2	Indikator Sumber-Sumber.....	128
5.5.3	Indikator Kecenderungan-Kecenderungan	133
5.5.4	Indikator Struktur birokrasi	139
5.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pejabat, Pegawai atau Staf Pertanyaan Setiap Indikator Pada Implemetasi Pelayanan <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi	145
5.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pertanyaan Pada Setiap Indikator Pada Implemetasi Pelayanan <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi	150

BAB VI PENUTUP	156
6.1 Kesimpulan.....	155
6.2 Saran	158
DAFTAR PUSTAKA	160

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II. 1 : Operasional Variabel Tentang Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	53
Tabel III. 1 : Populasi dan Sampel.....	55
Tabel III. 2 : Jadwal Kegiatan Penelitian.....	60
Tabel V.1 : Karakteristik Responden Dilihat Dari Jenis Kelamin	94
Tabel V.2 : Karakteristik Responden Menurut Umur	95
Tabel V.3 : Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan ..	96
Tabel V.4 : Karakteristik Informan Menurut Status Pekerjaan	97
Tabel V.5 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap pelayanan pelaksanaan izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	100
Tabel V.6 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap penerusan komunikasi dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	101
Tabel V.7 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap komunikasi Kebijakan dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	102
Tabel V.8 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Tanggung jawab dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	103
Tabel V.9 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap pelaksana dari para pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	104

Tabel V.10	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap petunjuk tentang izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	105
Tabel V.11	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap pelayanan staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	106
Tabel V.12	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Keterampilan Pengelolaan staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	107
Tabel V.13	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Petunjuk-Petunjuk Informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	108
Tabel V.14	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Pemberian Informasi dan tata cara pelaksanaan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	109
Tabel V.15	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Fasilitas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi....	110
Tabel V.16	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Keberhasilan Implementasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	110
Tabel V.17	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Pemberian nasehat dan kebutuhan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	112
Tabel V.18	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Tingkah laku staf baru di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	112
Tabel V.19	:	Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Pejabat-pejabat Tinggi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten	

	Kuantan Singing	113
Tabel V.20	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Tipe Pemimpin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	114
Tabel V.21	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap pemberian insentif di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	115
Tabel V.22	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap anggaran / biaya proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	116
Tabel V.23	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap ketelitian para pekerja/staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.	117
Tabel V.24	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap visi misi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	118
Tabel V.25	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap permasalahan yang timbul di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	118
Tabel V.26	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap kegagalan dalam membuat NIB di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	119
Tabel V.27	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Penyampaian informasi perubahan membuat NIB di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	120
Tabel V.28	: Tanggapan Responden Masyarakat terhadap peran pejabat dan pegawai dalam mengimplementasikan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi....	120

Tabel V.29	: Tanggapan Responden Pegawai terhadap penerusan proses surat izin usaha para pegawai/staf dibidang kerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi....	122
Tabel V.30	: Tanggapan Responden pegawai terhadap keputusan dan pengambilan kebijakan yang telah ditetapkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	123
Tabel V.31	: Tanggapan Responden pegawai terhadap pemberian komunikasi dan informasi kebijakan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi....	124
Tabel V.32	: Tanggapan Responden pegawai terhadap kejelasan tanggung jawab kerja setiap para pegawai/staf pada bidangnya masing-masing di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	125
Tabel V.33	: Tanggapan Responden pegawai konsistensi dan keefektifan proses membuat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	126
Tabel V.34	: Tanggapan Responden pegawai terhadap petunjuk-petunjuk tentang cara izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	127
Tabel V.35	: Tanggapan Responden pegawai pelayanan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	128
Tabel V.36	: Tanggapan Responden pegawai terhadap keterampilan dan keahlian pada staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	129
Tabel V.37	: Tanggapan Responden pegawai terhadap mekanisme informasi pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	130

Tabel V.38	: Tanggapan Responden pegawai terhadap sistem informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	131
Tabel V.39	: Tanggapan Responden pegawai terhadap fasilitas yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	131
Tabel V.40	: Tanggapan Responden pegawai terhadap kebijakan untuk menyediakan fasilitas yang memadai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	132
Tabel V.41	: Tanggapan Responden pegawai terhadap pemberian insentif kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	133
Tabel V.42	: Tanggapan Responden pegawai terhadap pembuat keputusan dalam mendorong ketidakefektifan implementasi kebijakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	134
Tabel V.43	: Tanggapan Responden pegawai terhadap pemimpin dan pejabat-pejabat tinggi menghadapi hambatan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	135
Tabel V.44	: Tanggapan Responden pegawai terhadap pejabat-pejabat baru memperbaiki kesalahan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	136
Tabel V.45	: Tanggapan Responden pegawai terhadap para pemberian insentif kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	137

Tabel V.46	: Tanggapan Responden pegawai terhadap anggaran biaya pembuatan proses izin usaha dengan menggunakan <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	138
Tabel V.47	: Tanggapan Responden pegawai terhadap tanggung jawab suatu bidang pengelolaan dalam proses suatu izin usaha masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	139
Tabel V.48	: Tanggapan Responden pegawai terhadap proses penangganan surat izin usaha yang lama sekali dikeluarkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	140
Tabel V.49	: Tanggapan Responden pegawai terhadap penanganan masalah jaringan Online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi....	141
Tabel V.50	: Tanggapan Responden pegawai terhadap kelancaran integrasi online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	142
Tabel V.51	: Tanggapan Responden pegawai terhadap Keterlibatan Para Pejabat/Staf/Pegawai Dalam Mensosialisasikan Suatu Izin Usaha Dalm Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	143
Tabel V.52	: Tanggapan Responden pegawai Peran Para Pejabat/ Staf/ Pegawai Dalam Mengimplementasikan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	144
Tabel V.5.6	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pejabat, Pegawai atau Staf Pertanyaan Setiap Indikator Pada Implemetasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi.	145

Tabel V.5.7	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pertanyaan Pada Setiap Indikator Pada Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi.....	150
-------------	---	-----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	49
Gambar III.1 : Rentang Jawaban Positif.....	58
Gambar III.2 : Rentang Jawaban Negatif.....	58
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Daftar Kuisisioner Penelitian Masyarakat	163
Lampiran 2 : Daftar Kuisisioner Penelitian Pegawai	170
Lampiran 3 : Dokumentasi penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.....	177
Lampiran 4 : SOP.....	183
Lampiran 5 : Permohonan Pelaksanaan Pra Riset	184
Lampiran 6 : Surat Rekomendasi.....	185
Lampiran 7 : Catatan Bimbingan	186
Lampiran 8 : Persetujuan Pembimbing Revisi Proposal.....	192

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh :

Sintia Febri

NPM. 160411100

Maraknya perkembangan khususnya di bidang teknologi menjadikan hal yang harus di ikuti dalam setiap individu. Berkembangnya teknologi ini juga Pada dasarnya diikiuti oleh sistem pemerintahan yang ada di Indonesia,yang meletakkan pelayanan sebagai dasar membangun hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakat. Untuk mengetahui persolan-persoalan apakah yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem *Online Single Submission* (OSS) terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik diKabupaten Kuantan singingi. penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sebagian besar dari data primer dikumpulkan dari observasi lapangan dan hubungan langsung dengan responden terkait dengan bidang kajian secara langsung. Dan sumber data sekunder berasal dari literatur dan dokumentasi tentang persoalan yang terkait. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adapun jumlah responden dalam penelitian adalah 29 orang dengan menggunakan purposive sampling dan adapun Kendala para pelaku usaha adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur dari proses pelayanan ini, sehingga menyebabkan para pelaku usaha enggan untuk mendaftarkan usahanya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, *Online Single Submission*

ABSTRAC

IMPLEMENTATION OF SINGLE SUBMISSION (OSS) ONLINE SERVICES IN THE INTEGRATED INVESTMENT SERVICE OF THE DOOR AND EMPLOYEES OF KUANTAN SINGINGI DISTRICT

By :

Sintia Febri

NPM. 160411100

The rise of development, especially in the field of technology makes things that must be followed in every individual. The development of this technology is also basically followed by the existing government system in Indonesia, which places services as the basis for building bureaucratic relations between the state and the community. With this, it is hoped that there will be a reciprocal relationship between the community and the government for the realization of mutual prosperity. -what issues are faced in implementing the Online Single Submission (OSS) system for Government Regulation Number 24 of 2018 regarding service permits for establishing an electronic business in the Kuantan regency singing? issue of permission to establish a business through the Online Single Submission system. To find out how licensing services establish an electronic business through the Online Single Submission (OSS) system in this research perspective using descriptive quantitative approach. Most of the primary data is collected from field observations and direct contact with information related to the field of study directly. And secondary data sources come from literature and documentation on related issues. From this study it can be concluded that the number of respondents in the study were 29 people using purposive sampling and the constraints for business actors were the lack of community knowledge and understanding of the procedures of this service process, thus causing business actors to be reluctant to register their businesses. and One Stop Integrated Services have also tried their best and tried to make innovations so that the programs can be carried out optimally. Licensing services establishing an electronic business through the Online Single Submission (OSS) system, allowed during the decision of a government leader must always be oriented to the good Public

Key Word : *Implementation, Service, Online Single Submission*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan mengandung pengertian adalah salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang berbunyi “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Karena itu, instansi publik berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada di lapangan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

- 3) Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain
- 5) Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- 6) Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- 8) Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam instansi pemerintah, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai.

Rendahnya kualitas di Indonesia saat ini mendorong pemerintahan 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 serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Wali Kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Pada dasarnya, konsep perizinan melalui system *Online Single Submission OSS* adalah untuk memberikan kemudahan berusaha menggunakan satu portal nasional, satu identitas perizinan berusaha dan satu format izin berusaha. Dasar Hukum yang lebih Rendah tentang *Online Single Submission (OSS)* terdapat pada Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia nomor 15 tahun 2010 tentang penyelenggaraan penataan ruang dan Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik *Online Single Submission (OSS)*.

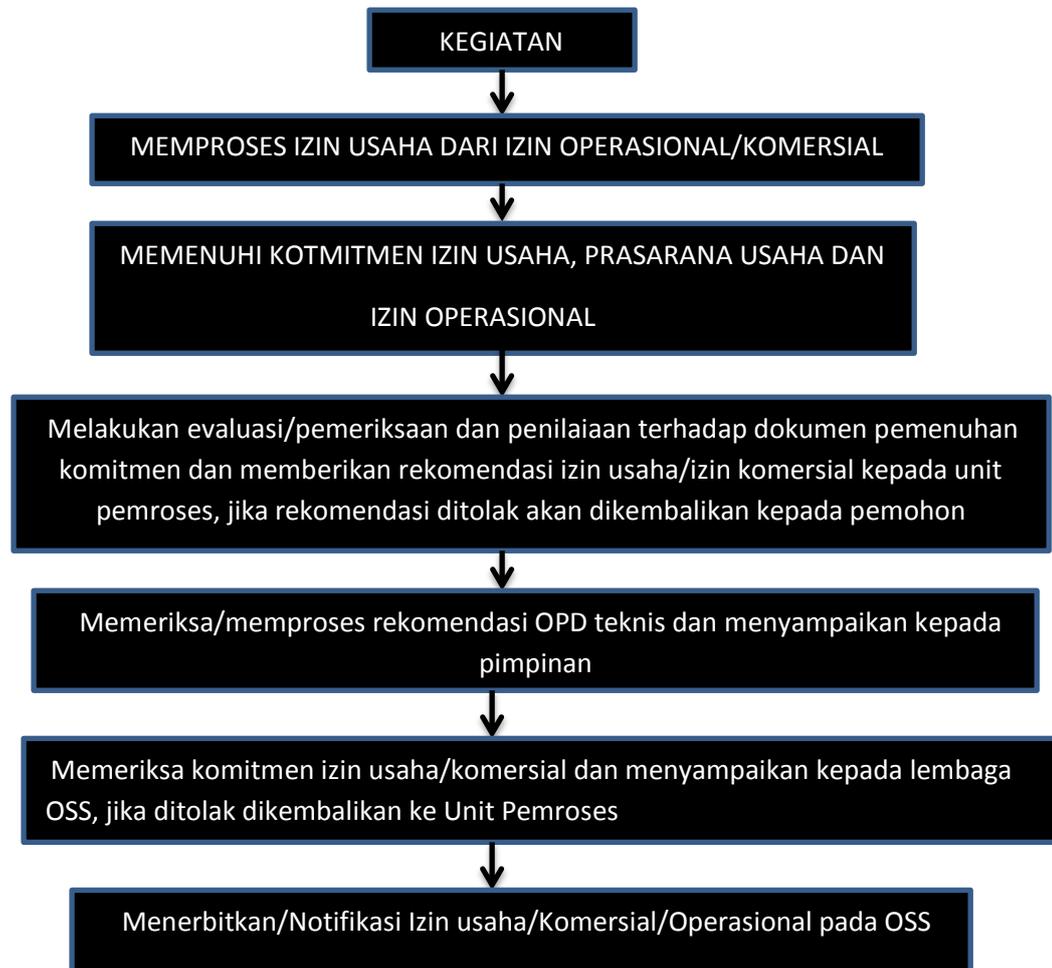
Melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien. Bagi

perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Kuantan Singingi yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat.

Dalam Peraturan Menteri dalam Negri Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat. Dalam hal pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan hasilnya memberikan pelayanan perizinan yang lebih efektif, mudah dan murah. Pemerintahan terus berupaya untuk mempermudah proses perizinan di Indonesia. Hadirnya *Online Single Submission (OSS)* yang diluncurkan pada tahun lalu diharapkan dapat mendukung upaya percepatan penanaman modal. OSS merupakan platform yang disediakan pemerintahan untuk mengurus perizinan secara terintegrasi. Dengan berlakunya peraturan perundangan-undangan tahun 2018 ini tentang pelayanan perizininan terintegrasi secara elektronik melalui OSS (*Online Single Submission*) untuk itu pelayanan peizinan dikota Teluk Kuantan melalui Website *OSS.GO.ID* untuk mempermudah kelacaran bagi para pelaku

usaha seharusnya disediakan layanan mandiri OSS agar tidak bergantung kepada petugas di instansi PTSP dikota Teluk Kuantan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) :



Modifikasi peneliti Tahun 2020

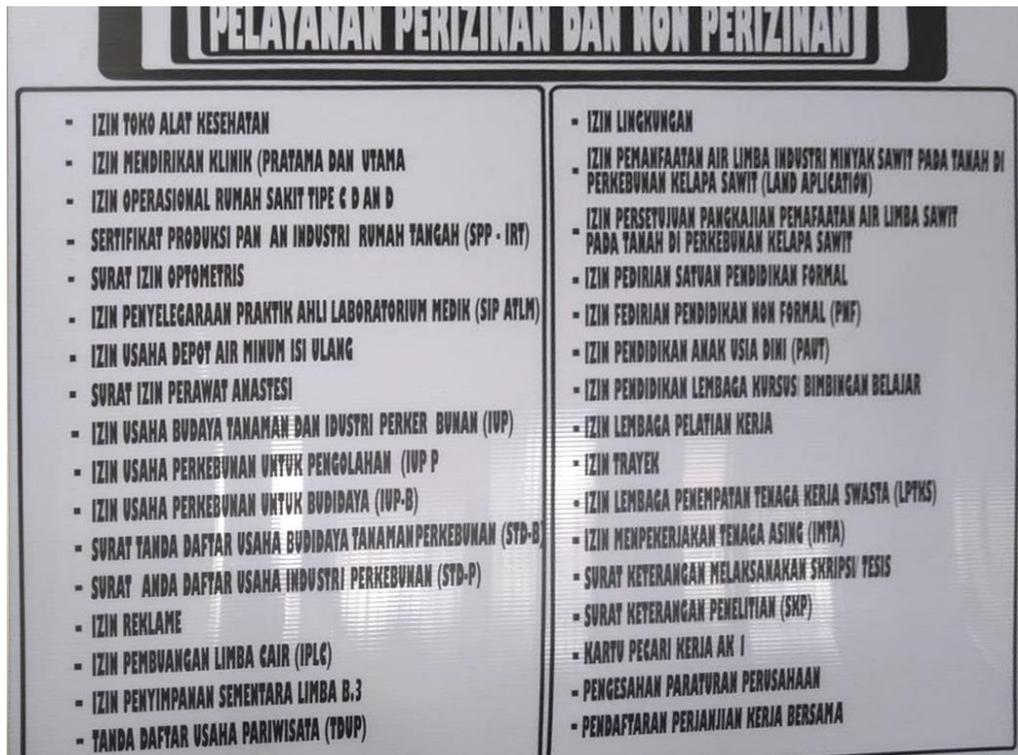
Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE), yang lebih mudah disebut dengan nama generik OSS (*Online Single Submission*) ini hadir dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku di semua Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia yang selama ini dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain melalui PTSP,

masyarakat dapat mengakses Sistem OSS secara daring di mana pun dan kapan pun.

Dalam kebijakan (*beleid*) terbaru mengenai OSS, yakni Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Pemerintah mengatur antara lain tentang jenis, pemohon dan penerbitan perizinan berusaha, pelaksanaan perizinan berusaha, reformasi perizinan berusaha per sektor, sistem OSS, lembaga OSS, pendanaan OSS, insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan berusaha melalui OSS, penyelesaian permasalahan dan hambatan usaha, serta sanksi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu salah satunya adalah NIB atau Nomor Induk Berusaha, yang dimana semua Perizinan tidak dipisahkan tetapi digabung menjadi satu

1.1.1 Jenis Usaha Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Singingi.

PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ IZIN PENDAFTARAN PRINSIP PENANAMAN MODAL ▪ IZIN USAHA INDUSTRI ▪ IZIN LOKASI ▪ IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) ▪ SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) ▪ TANDA DAFTAR INDUSTRI (TDI) ▪ TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP) ▪ TANDA DAFTAR GUDANG (TDG) ▪ IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI NASIONAL (IUJKN) ▪ IZIN USAHA TOKO MODERN (IUTM) ▪ IZIN USAHA PUSAT PEMBELAJARAN (IU PP) ▪ SURAT TANDA PENDAFTARAN WARALABA (STPW) ▪ SERTIFIKAT LAIK FUNGSI BANGUNAN (SLF) ▪ IZIN PRAKTIK DOKTER HEWAN ▪ IZIN PRAKTIK DOKTER ▪ SURAT IZIN APOTEK (SIA) ▪ SURAT IZIN PENYELENGARAAN OPTIKAL 	<ul style="list-style-type: none"> - IZIN TOKO OBAT - IZIN PRAKTIK PERAWAT - IZIN MEDIRIKAN RUMAH SAKIT TIPE C DAN D - SURAT IZIN PRAKTIK BIDAN (SIPB) - IZIN PRAKTIK FISIOTERAPI - IZIN PRAKTIK PERAWAT GIGI - IZIN OPERASIONAL KLINIK (PERTAMA DAN UTAMA) - SERTIFIKAT LAIK HIGIENES SANITASI DEPOT AIR MINUM (ADM) - SERTIFIKAT LAIK SEHAT RUMAH MAKAN DAN RESTORAN - IZIN RADIOGRAFER - SURAT IZIN KERJA REFRAKSIONIS OPTISIEN (SIKRO) - IZIN PENYELENGARAAN RADIOLOGI - SURAT IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI (SIPTGz) - SURAT IZIN PRAKTIK APOTIKER DI PELAYANAN KEPARMASIAN (SIPA) - SURAT IZIN PRAKTIK (SIPA) DI FASILITAS PRODUKSI - SURAT IZIN PRAKTIK (SIPA) DI FASILITAS DISTRIBUSI PENYALURAN - SURAT IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIK KEPARMASIAN (SIPTTK)



Maka dari itu ada beberapa permasalahan yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Singingi yang telah menggunakan *Online Single Submission* (OSS) yang mana yaitu :

1. Belum adanya sosialisasi OSS kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan sehingga masyarakat masih kurang melakukan pelayanan Online yang ditandai kurangnya informasi yang didapat oleh masyarakat tentang sistem online OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Kelancaran Integrasi sistem OSS yang masih kurang dan Database perizinan dalam OSS juga belum terintegrasi secara jelas. akibatnya masyarakat memasukkan data secara manual dengan dibantu petugas disana yang

menyebabkan proses pengeluaran sebuah izin usaha memakan waktu yang lama

3. Belum menyediakan layanan mandiri OSS (*Online Single Submission*).
4. Selanjutnya kendalanya lebih ke infrastruktur teknologi informasi (TI/IT) yang masih jeleknya sitem jaringan yang belum maksimal atau masih lemah karena OSS mengandalkan koneksi internet.
5. Masih kurang sosialisasi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjalankan program pelayanan yang berbasis online, diakibatkan karena keterbatasan dana untuk sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan berbasis online ini.
6. Kurangnya pemberitahuan kepada masyarakat secara meluas atau seminar terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sehingga menyebabkan ketidakmerataan di dalam online sistem yang memudahkan masyarakat.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak memberitahukan kepada masyarakat secara meluas tentang perubahan – perubahan ketentuan PTSP NIB, Misal Domisi Perusahaan ikut bergabung didalam NIB dan tidak secara terpisah, hanya di wilayah Teluk Kuantan , tetapi diluar wilayah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi banyak yang tidak mengetahui apakah domisili perusahaan tergabung dalam NIB atau tidak.
8. Banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang kegagalan dalam membuat NIB, tetapi tidak disebutkan adanya kekurangan dokumen apa yang harus dilengkapi untuk mendaftar PTSP online yaitu NIB.

Maka dari itu perlunya sosialisasi kepada masyarakat tentang OSS baik secara langsung maupun melalui media sosial, cetak dan elektronik.

Dengan memperhatikan permasalahan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, maka untuk menyikapi kenyataan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dari proposal ini adalah :

Bagaimana Implementasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai Implementasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Dengan mengetahui bagaimana implementasi pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan dapat

menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas implementasi pelayanan.

1.4.2 Secara Praktis

Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah, khususnya bahwa hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam kebijakan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi tentang Implementasi Pelayanan *Online Single Submission (OSS)*.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

2.1 Studi Kepustakaan

2.1.1 Konsep Administrasi Negara

Menurut Herbert A. Simons (dalam Syafiie 2014: 11) administrasi adalah sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Sedangkan menurut Leonard D. White (dalam Syafiie 2014: 12) administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintahan maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Syafiie 2014: 12) administrasi adalah suatu fenomena sosial yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Menurut Hadari Nawawi (dalam Syafiie 2014: 13)

administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Definisi para ahli tentang administrasi ini pada prinsipnya mempunyai pengertian yang sama yaitu antara lain: kerja sama, banyak orang, dan untuk mencapai tujuan bersama. Pengertian tersebut dimaksudkan sebagai administrasi dalam arti luas, sedangkan pengertian dalam arti sempit adalah administrasi sebagaimana yang sering kita dengar sehari-hari yaitu tata usaha. Menata usaha merupakan unsur dari administrasi dalam arti luas secara lengkap unsur-unsur pelaksanaannya tersebut adalah sebagai berikut: pengorganisasian, manajemen, tata hubungan, keuangan, perbekalan, tata usaha dan perwakilan. Sebelum masuk ke substansi permasalahan yakni: pengawasan,

perlu diulas lagi beberapa hal mengenai konsep yang mendasari persoalan tersebut yaitu administrasi, organisasi dan manajemen.

Menurut Soedjadi (2015:31) administrasi berasal dari bahasa latin yaitu: *ad* yang berarti intensif, dan *ministrare* yang artinya melayani, membantu, memenuhi. Pengertian administrasi dalam bahasa Indonesia ada dua yakni administrasi dari bahasa Belanda *administrate* yang merupakan pengertian administrasi dalam arti sempit, yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan dan sebagainya). Dalam hal ini juga dapat ditemui pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi yang mana proses administrasi selalu kita temui di Kantor tersebut yaitu berupa catat-mencatat surat masuk dan keluar, membuat lembar disposisi, membuat surat izin usaha, membuat SIO, membuat SPJ, dll.

Administrasi sebagai salah satu cabang studi ilmu sosial definisinya tidak terbatas hanya sekedar pekerjaan korespondensi atau sama dengan catat-mencatat. Administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya demi mencapai suatu organisasi yang efektif dan efisien demi kelancaran dari tujuan organisasi tersebut. Dengan demikian menurut Suminta (2015: 3) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan administrasi keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan organisasi apa pun bentuknya, baik itu organisasi publik maupun organisasi

bisnis. Sedangkan menurut Sufian (2015: 7) dalam pengetian yang kurang lebih sama yaitu kata administrasi diartikan sebagai kegiatan suatu kelompok yang bekerjasama terdiri dari dua orang atau lebih yang terdapat pada semua usaha kelompok, Negara atau swasta, sipil atau militer, usaha besar atau kecil dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Zulkifli (2015: 23) pekerjaan pokok yang dimaksud mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses. Adapun unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi:

1. Organisasi (tata keragaan)
2. Manajemen (tata pimpinan)
3. Komunikasi (tata hubungan)
4. Informasi (tata keterangan)
5. Personalia (tata kepegawaian)
6. Finansial (tata keuangan)
7. Material (tata pembekalan)
8. Relasi publik (tata humas)

Selanjutnya Zulkifli (2015: 28) menerangkan bahwa terdapat 3 pengertian substansial yang terkandung dalam sejumlah definisi konsep administrasi tersebut:

1. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni; keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terkait kepada aspek kondisi, situasi, waktu dan tempat dimana dia dijalankan.
2. Bahwa di dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur; adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dijalankan, adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan

tugas dan adanya pertimbangan yang rasional dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut di atas.

3. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerjasama bukan merupakan konsep yang baru; dia sudah ada dan dijalankan sejak manusia mengenal peradaban. Tentang keberadaan administrasi sebagai suatu proses tindakan tergambar dari ungkapan yang dikemukakan oleh Herbert. Simon yaitu apabila ada dua orang yang bekerjasama untuk menggulingkan sebuah batu yang tidak dapat digulingkan hanya oleh seorang diantara mereka, pada saat itu administrasi telah ada.

Agar tujuan dan cita-cita manusia dalam sekelompok masyarakat tercapai salah satu jalan yang dapat ditempuh adalah dengan mengorganisasikan berbagai tujuan dan cita-cita tersebut sehingga menjadi sebuah kesepakatan atau perjanjian bersama yang sudah tentu didalamnya juga terdapat peraturan dan tata tertib agar organisasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Syafiie :50) administrasi negara adalah administrasi dari negara adalah sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (dalam Syafiie: 51) administrasi negara adalah kegiatan pemerintahan didalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Menurut George J.Gordon (dalam Syafiie: 51) administrasi negara adalah sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan.

2.1.2 Konsep Organisasi

Jika berbicara masalah administrasi maka tak lupa pula berbicara tentang organisasi. Menurut James D. Mooney (dalam Syafiie, 2015:71) organisasi adalah sebuah bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan bersama. Menurut John D. Millet (dalam Syafiie, 2015:71) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama. Menurut Luther Gulick (dalam Syafiie: 72) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Menurut Wahono (2015; 17) organisasi adalah kelompok manusia yang bekerjasama dengan suatu perencanaan kerja dan peraturan, untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dari definisi-definisi tersebut, penulis berkesimpulan bahwa organisasi merupakan: wadah atau tempat terselenggaranya administrasi, di dalamnya terjadi berbagai hubungan atas individu maupun kelompok baik dari organisasi itu sendiri maupun ke luar organisasi, terjadi proses dan pembagian tugas, berlangsung proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing. Di dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi juga merupakan organisasi pemerintah tempat orang-orang saling bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan yaitu memberikan pelayanan kepada publik yaitu mengenai proses berbagai jenis izin usaha .

Setiap organisasi berusaha untuk mencapai tujuan organisasinya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu setiap organisasi membutuhkan manajemen agar sumber daya organisasi dapat digunakan secara maksimal guna mencapai

tujuan dan menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang saling berkepentingan terhadap organisasi. Lebih lanjut menurut Rivai (2015; 188) menjelaskan bahwa organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang atau lebih, yang berfungsi untuk mencapai satu sasaran dan tujuan tertentu atau serangkaian sasaran yang telah ditetapkan.

Sedangkan pengertian organisasi menurut Manullang (*dalam* Hasibuan, 2004; 119) adalah organisasi dalam arti dinamis (pengorganisasian) adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan. Secara singkat organisasi adalah suatu perbuatan diferensiasi tugas-tugas.

Sementara itu, menurut pendapat Hasibuan (2004; 120), organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat atau wadah saja. Setelah rencana ditetapkan dan struktur organisasi dibentuk, maka pimpinan harus dapat menggerakkan pegawai agar bertindak sesuai dengan tugas dan wewenangnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Sufian (2003; 13) organisasi adalah sarana atau alat mencapai tujuan. Oleh karena itu dikatakan organisasi sebagai wadah atau wahana kegiatan orang-orang untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan. Dalam wadah kegiatan itu setiap orang harus jelas tugas wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Selanjutnya penertian organisasi menurut Simon (dalam Sufian 2003;14) mengatakan bahwa organisasi adalah pola komunikasi yang kompleks dan hubungan lain didalam suatu kelompok manusia yang ada di dalamnya. Dari definisi dan pengertian organisasi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi aspek yaitu:

1. Organisasi sebagai wadah bersifat statis, dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Unsur disini selain manusia, uang, peralatan dan bahan termasuk mesin dan metode.
2. Organisasi sebagai proses bersifat dinamis, yaitu sebagai rangkaian kegiatan dan hirarki antara orang-orang sebagai suatu ikatan formal dan pencapaian tujuan. Ini dikarenakan peranan manusia dalam organisasi.

Organisasi dirumuskan sebenarnya sangat tergantung pada konteks dan perspektif tertentu dari seseorang yang merumuskan tersebut. Sebagai contoh Victor A. Thompson (dalam Miftah Thoha:165-166) menyatakan bahwa:

“an organization is a ‘highly’ rationalized and impersonal integration of large number of specialists cooperating to achieve some announced specific objective”.

Chester Bernard sendiri juga mempunyai rumusan tertentu tentang organisasi sesuai dengan perspektifnya.ia merumuskan organisasi sebagai berikut:

“an organization is a system of consciously coordinated personal activities or forces of two or more persons”

Dari dua orang yang ahli organisasi ini jelas mempunyai perspektif yang berbeda. Thompson merumuskan organisasi dengan penekanan pada tingkat rasionalitas dalam usaha kerja sama tersebut, sedangkan Bernard menentukan sistem kerja sama yang terkoordinasikan secara sadar. Banyak lagi rumusan tentang organisasi dan dari sekian banyaknya itu kalau disimak lebih teliti maka perbedaan dan kesamaan itu terletak pada masing-masing persepektif yang merumuskannya.

Aspek dari pengertian yang dikemukakan oleh Weber ini ialah bahwa suatu organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur-unsur *properties* sebagai berikut:

- 1) Organisasi merupakan tata hubungan sosial. Dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
- 2) Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*bounderis*). Dengan demikian, seseorang individu yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak didasarkan atas kemauan sendiri.interaksi dengan lainnya tidak didasarkan atas kemauan sendiri. Akan tetapi mereka dibatasi oleh peraturan-peraturan tertentu.
- 3) Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan kumpulan kemasyarakatan.tata urutan ini menyusun proses interaksi diantara tata orang-orang yang bekerja sama di dalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
- 4) Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang bersrtuktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk

menjalankan sesuatu fungsi tertentu. Istilah lain dari unsur ini ialah terdapatnya hierarki. Konsekuensi dari adanya hierarki ini ialah bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf.

Konsep klasik lainnya tentang organisasi yang sebagian telah dikutipkan pendapatnya di atas ialah dikemukakan oleh Chester Barnard. Bedannya Barnard dengan Weber ialah, kalau Weber memikirkan tentang suatu sistem interaksi, maka Barnard menekankan tentang orang-orang sebagai anggota dari sistem tersebut. Barnard menyatakan bahwa organisasi itu adalah suatu sistem kegiatan-kegiatan yang terkoordinasi secara sadar, atau suatu kekuatan dari dua manusia atau lebih.

Perilaku organisasi menurut (Veithzal, 2003: 171) adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu kelompok tertentu. Hal ini meliputi aspek yang ditimbulkan oleh pengaruh organisasi terhadap manusia manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi tujuan praktis dari penelaah studi ini adalah untuk mendeterminasi bagaimanakah perilaku organisasi itu mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

Mempelajari perilaku organisasi sifatnya agak abstrak. Mempelajari perilaku organisasi sering kali menghasilkan atau menemui prinsip-prinsip yang kompleks di mana penjelasan atau analisisnya bersifat situasional.

Menurut Lubis dan Husein (1987: 15) bahwa teori organisasi itu adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicarakan mekanisme kerjasama dua orang atau lebih secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

teori organisasi merupakan sebuah teori untuk mempelajari kerjasama pada setiap individu.

2.1.3 Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Implementasi menurut Menurut Mazmanian & Sabatier mereka berdua implementasi yaitu pelaksanaan dari kebijakan dasar hukum juga berbentuk perintah keputusan, atau keputusan pengadilan. Proses pelaksanaannya berlangsung setelah jumlah tahapan seperti tahapan proses undang-undang yang kemudian *output* dalam bentuk pelaksanaan kebijakan hingga kebijakan korektif bersangkutan.

menurut Budi Winarno (2002) implementasi adalah Tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh sekelompok individu yang sudah ditunjuk dalam penyelesaian suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Edward (dalam Winarno :155) implementasi kebijakan adalah krusial bagi *public administration* adalah salah satu tahapan kebijakan publik antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik.

Menurut Edwards, ada 4 faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu atau menghambat implementasi kebijakan, maka pendekatan yang ideal adalah dengan cara merefleksikan kompleksitas ini dengan membahas semua faktor tersebut sekaligus. Untuk memahami suatu implementasi kebijakan perlu menyederhankan perlu merinci penjelasan-penjelasan tentang implementasi dalam komponen-komponen utama. Patut diperhatikan disini bahwa implementasi dari setiap kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis yang mencakup banyak interaksi dari banyak variabel. Oleh karenanya, tidak ada variabel tunggal dalam proses implementasi, sehingga perlu dijelaskan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel yang lain, dengan bagaimana variabel-variabel ini memengaruhi proses implementasi kebijakan yaitu :

1. Komunikasi

Secara umum Edward membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi dan kejelasan (*clarity*). menurut Edward persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus diteruskan kepada personel yang tepat sebelum keputusan-keputusan dan perintah-perintah terkait. Tentu saja komunikasi-komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh para pelaksana. Sementara itu ada ada banyak hal yang mendorong terjadinya komunikasi yang tidak konsisten

dan menimbulkan dampak-dampak buruk bagi implemetasi kebijakan, bebrapa hal yang dimaksud menyangkut yaitu :

1) Transmisi

Ada beberapa hambatan yang timbul dalam mentransmisikan perintah-perintah implementasi. *Pertama*, pertentangan pendapat antara pelaksana dengan perintah yang dikeluarkan oleh pengambil kebijakan. *kedua*, informasi melewati berlapis-lapis hierarki birokrasi. *Ketiga*, pada akhirnya penangkapan komunikasi-komunikasi mungkin dihambat oleh persepsi yang selektif dan ketidakmauan para pelaksana untuk mengetahui persyaratan-persyaratan suatu kebijakan.

2) Kejelasan

Jika kebijakan-kebijakan implemetasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas.

3) Konsistensi

Jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsistensi dan jelas.

2. Sumber-sumber

Perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas, dan konsistensi, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan maka

implementasi inipun cenderung tidak efektif. Sumber yang penting meliputi :

1) Staf

ada satu hal yang harus diingat adalah bahwa jumlah tidak selalu mempunyai efek positif bagi implementasi kebijakan. Hal ini berarti bahwa jumlah staf yang banyak tidak secara otomatis mendorong implementasi yg berhasil.

2) Informasi

Informasi merupakan sumber penting yang kedua dalam implelementasi kebijakan.

3) Wewenang

Wewenang ini akan berbeda-beda dari satu program ke program yang lain seta mempunyai banyak bentuk yang berbeda.

4) Fasilitas

Fasilitas fisik bisa pula merupakan sumber-sumber penting dalam implementasi.

3. Kecenderungan – kecenderungan

Kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Ada 3 kecenderungan tersebut yaitu :

1) Dampak dari kecenderungan-kecenderungan

2) Pengangkatan birokrasi

3) Inseftif

Kecenderungan – kecenderungan para pelaksana menimbulkan hambatan hambatan terhadap implementasi kebijakan.

4. Struktur birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Birokrasi baik secara sadar atau tidak sadar memilih bentuk- bentuk organisasi untuk kesepakatan kolektif, dalam rangka memecahkan masalah-masalah sosial dalam kehidupan modern.

- 1) Fragmentasi
- 2) Masalah dan prospek
- 3) Pelaksana/impementor kebijakan publik

Implementasi kebijakan publik sebagai salah satu dimensi dalam proses kebijakan publik, yang juga sangat menentukan apakah sebuah kebijakan itu bersentuhan dengan kepentingan serta dapat diterima oleh publik. Dalam hal ini, dapat ditekankan bahwa bisa saja dalam tahapan perencanaan atau perumusan formulasi kebijakan dilakukan dengan sebaik-baiknya, tetapi jika pada tahapan implementasinya, tidak diperhatikan *Standard Operating Procedures* (SOPs), maka apa yang diharapkan dari sebuah produk kebijakan itu.

Dalam penegasan lain menurut Adiwisastra (dalam Yulianto, 2016: 46) mengatakan, bahwa: “Implementasi kebijakan merupakan sesuatu yang penting. Kebijakan publik yang dibuat hanya akan menjadi ‘macan kertas’ apabila tidak berhasil dilaksanakan”. Selanjutnya, masih menurut Adiwisastra (dalam Yulianto, 2016: 46)) bahwa: berbeda dengan formulasi kebijakan publik yang 47

mensyaratkan rasionalitas dalam membuat suatu keputusan, keberhasilan implementasi kebijakan publik kadangkala tidak hanya memerlukan rasionalitas, tapi juga kemampuan pelaksana untuk memahami dan merespon harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, dimana kebijakan publik tersebut akan dilaksanakan. Berknaan dengan domain implementasi kebijakan tersebut, menurut Edwards III (dalam Yulianto, 2016) menegaskan bahwa:

The study of policy implementation is crucial for the study of public administration and public policy. Policy implementation, as we have seen, is the stage of policy-making between the establishment of a policy – such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule - and the consequences of the policy for the people whom it affects. If a policy is inappropriate, if it cannot alleviate the problem for which it was designed, it will probably be a failure no matter how well it is implemented. But even a brilliant policy poorly implemented may fail to achieve the goals of its designers.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan pembuatan keputusan, seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, keluarnya sebuah peraturan eksekutif, dan keluarnya keputusan pengadilan, atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya. Walaupun sebuah kebijakan diambil secara tepat, tetapi kemungkinan kegagalanpun masih bisa terjadi, jika proses implementasinya tidak tepat. Bahkan sebuah kebijakan yang handal sekalipun jika diimplementasikan secara tidak baik dan optimal, maka kebijakan tersebut gagal untuk mencapai tujuan yang ditetapkan para pembuatnya. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa implementasi kebijakan pada substansinya adalah cara yang tepat untuk melaksanakan agar sebuah kebijakan yang baik dapat mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh para pembuat kebijakan. Untuk lebih

mengimplementasikan kebijakan publik. Menurut Nugroho (dalam Yulianto, 2016: 50) menawarkan dua pilihan langkah, yaitu: “Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program dan melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut”. Dari dua pilihan tersebut, agar setiap kebijakan dapat diimplementasikan, maka seharusnya pula memperhatikan apa dan bagaimana bentuk program yang realistis, sehingga dapat memenuhi kepentingan publik. Sementara Mazmanian dan Sabatier mengatakan bahwa: Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif atau keputusan badan peradilan, dan keputusan tersebut mengidentifikasikan masalah yang ingin diatasi, serta menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya. Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh sebab itu tidak salah jika dikatakan implementasi kebijakan merupakan aspek atau dimensi yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Keseluruhan proses penetapan kebijakan baru bisa dimulai atau diimplementasikan apabila tujuan dan sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci; program telah dirancang dan juga sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut. Efektivitas dari implementasi kebijakan ini sangat dipengaruhi oleh

perilaku pelaksanaannya serta lingkungan (*environment*) yang saling mempengaruhi sehingga implementasi kebijakan merupakan proses yang dialektis dimana dimensi obyektif dan subjektif 49 dari perumusan kebijakan tidak dapat dipisahkan dari praktek empiriknya. Kemudian Van Metter dan Van Horn, mendefinisikan bahwa: Implementasi Kebijakan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang sengaja dilakukan untuk meraih kinerja. Mereka merumuskan sebuah abstraksi yang memperlihatkan hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi hasil atau kinerja kebijakan. Kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat standar dan sasaran. Menurutnya, sebagai suatu kebijakan tentulah mempunyai standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana atau implementor kebijakan. Dengan demikian bahwa implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan teknis operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan di sini adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana serta sumber daya lainnya disediakan untuk membiayai implementasi

kebijakan tersebut. Olehnya itu dapat dikatakan pula bahwa kebijakan publik yang diimplementasikan dengan baik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan publik, sekaligus mendorong terciptanya partisipasi publik dalam pembangunan secara luas. Tegasnya, bahwa dalam aspek implementasi kebijakan perlu dipahami dan dicermati : i) apa yang patut dan layak dilakukan serta apa tidak perlu dilakukan oleh pemerintah dan implementor dalam tahapan implementasi kebijakan, ii) apa penyebab atau yang mempengaruhinya dan iii) apa dampak dan nilai tambah dari kebijakan publik tersebut jika dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Begitu pentingnya dimensi implementasi sebuah kebijakan, maka persyaratan utama yang harus diperhatikan adalah bahwa: i) mereka yang akan mengimplementasikan suatu keputusan seharusnya tahu apa yang mereka laksanakan, ii) keputusan kebijakan dan peraturan implementasi, harus ditransmisikan kepada personalia yang tepat sesuai sasaran dan arahan kebijakan, iii) jika kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, maka produk kebijakan itu tidak sekedar dapat diterima tetapi jelas apa yang menjadi sasaran dan arahan kebijakan itu. Persyaratan-persyaratan tersebut harus terpenuhi, sebab jika tidak, maka konsekuensinya: i) para implementor akan kacau terhadap apa yang seharusnya mereka lakukan, ii) mereka akan memiliki diskresi (kewenangan) sendiri sesuai dengan keinginan mereka untuk mendorong keberhasilan implementasi kebijakan dan iii) para implementor kebijakan akan berbeda pandangannya dengan pimpinan atau top manajemen dalam hal pelaksanaan atau implementasi dari sebuah

kebijakan dan pada akhirnya akan berdampak pada kegagalan implementasi kebijakan.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Implementasi kebijakan menunjukkan aktivitas menjalankan kebijakan dalam ranah senyatanya, baik yang dilakukan oleh orang pemerintah maupun para pihak yang telah ditentukan dalam kebijakan. Implementasi kebijakan menurut Budi Winarno dalam Bukunya yang berjudul *Implementasi teori dan proses kebijakan publik* menjelaskan pengertian implementasi kebijakan, sebagai berikut :

“Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur ,dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan” (dalam Winarno : 101) .

Berdasarkan definisi diatas menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan kegiatan administratif yang legitimasi hukumnya ada . pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai unsur dan diharapkan dapat bekerjasama guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Rian Nugroho (2004: 158) implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tiak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang.

Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*). Menurut Ripley dan Franklin (dalam Winarno: 134) berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas progra, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Sementara itu, Grindle juga memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu, tugas implementasi mencakup terbentuknya “*a policy delivery system*” dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan. Selanjutnya Van Meter dan Van Horn membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok –kelompok) pemerintahan maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

2.1.4. Konsep Manajemen

Menurut Frederick W. Taylor dalam bukunya *scientific of manajement* (dalam Syafiie 1947: 95) manajemen adalah sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan dan kemudian mengkaji apakah sesuatu itu kerjakan dengan cara terbaik serta termuda. Menurut John. D. Millet dalam bukunya *manajement in the public service* (dalam Syafiie, 1954: 96) mengatakan bahwa manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Menurut Frederick W. Taylor dalam bukunya *scientrific of manajement* (dalam Syafiie, 1947:95) mengatakan bahwa manajemen adalah sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, dan kemudian mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah. Sedangkan menurut John D. Millet dalam bukunya *manajement in the public service* (dalam Syafiie. 1954: 98) manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Menurut Stoner (dalam Sastrohadiwiryo, 2005: 2) manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam menggerakkan organisasi, pemimpin harus melakukan fungsi-fungsi manajemen yang menurut Terry (dalam Zulkifli, 2005; 27) adalah sebagai berikut :

1. *Planning*
2. *Organizing*

3. *Staffing*
4. *Motivating*
5. *Controlling*

Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli, 2005;28) fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan
2. Pembuatan keputusan
3. Pengarahan
4. Pengkoordinasian
5. Pengontrolan
6. Penyempurnaan

2.1.5 Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun baik langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan pelanggan (dalam Harbani pasolog, 2017:147).

Menteri pendayagunaan aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam Harbani Pasalog, 2017: 147).

Soetopo mendefinisikan pelayanan sebagai : suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain". (dalam Napitupulu, 2007 : 164).

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. (dalam Boediono. B, 2003 :60).

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (dalam Napitupulu, 2007 : 164).

Gaspersz memberikan 10 indikator pengukur penilaian kualitas pelayanan dalam bidang jasa yakni “ketepatan waktu pelayanan, akurasi, pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta atribut pendukung pelayanan lainnya. (dalam Napitupulu, 2007: 173).

Menurut Djaenuri (2003:15), pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan yang perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok atau suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pengertian lain dari pelayanan juga dikemukakan oleh Taliziduhu (dalam Djaenuri 2003: 15), yang mengatakan bahwa pelayanan berkaitan dengan suatu hak dan lepas dari persoalan atau pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Pelayanan menurut american marketing association, seperti dikutip oleh donald (dalam Hardiansyah, 2011: 22: 10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk

fisik. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan penganyoman.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (dalam Hardiansyah 2011:10) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan dan melayani keperluan orang atau masyarakat dan / atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : *unsur pertama*; adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, *unsur kedua*; adalah penerima layanan

(pelanggan) yaitu orang atau masyarakat dan organisasi yang berkepentingan, *unsur ketiga*; adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

2.1.6 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Siagian (dalam Hardiyansyah : 140) teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparaturnya tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seseorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah:

“segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Mengikuti defenisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah , dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Derah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupundalam rangak pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut saefullah (dalam Hardiyansyah :141), untuk memeberikan pelayananan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan),Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) (dalam : Hardiyansyah :141-142). menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah,lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
 - Prosedur/tata cara pelayanan umum
 - Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif

- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
- 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemebri pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasiakn secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta tidak diminta.
- 5) Efisien, meliputi:
 - Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umumyang diberikan.
- 6) Ekonomis ,dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
 - Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
 - Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- 7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
- 8) Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (dalam : Hardiyansyah :141-142).

Menurut Moenir (1992: 26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 86 tahun 1995 yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi dipusat dan didaerah serta dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu:

- a) Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran dalam berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada pembuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.

- c) Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggungjawaban, pembagian kerja, yang berdasarkan keahlian dan fungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.
- d) Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat mengairahkan semangat kerja yang tinggi.
- e) Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
- f) Faktor sarana dan pelayanan yang meliputi peralatan-peralatan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung-gedung dengan segala kegiatannya fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran, atau untaian kata semacam itu yang nadanya mengarah pada pemerintahan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu (Moenir, 1992: 93).

Pedoman tersebut diatas diharapkan dapat digunakan untuk menyerealisasikan pengaturan kebijaksanaan operasional pelayanan umum berbagai instansi pemerintahan juga dimaksudkan pula sebagai upaya memacu mencapai sasaran pembangunan sektor Aparatur Negara.

Pelayanan terlaksana dengan baik apabila adanya kerja sama antara pihak yang melayani dengan pihak yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing.

Adapun pelayanan dapat diartikan sebagai suatu cara teknik memenuhi menganggapi, kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain (J.P.G. Sianipar)

Sementara itu Sutarto (1989: 65) mengatakan pelayanan terhadap masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, tentunya dengan orang yang dilayani atau betemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugas pada saat pelayanan perlu adanya seorang pemimpin yang bertujuan mengamati pelaksanaan administrasi. Proses administrasi agar semua rencana Negara terlaksana dengan baik.

Sedangkan menurut Ensiklopedia Administrasi (1998: 237) yang dimaksud dengan pelayanan masyarakat adalah kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Dengan adanya suatu pelaksanaan pelayanan administrasi maka pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai dapat terlaksana dengan baik, karena pegawai dan karyawan adalah petugas pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan jasa berupa layanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry dalam Tjiptono (2012: 32) beberapa faktor untuk mewujudkan pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut :

- a. Buku langsung, meliputi kualitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap yaitu kemampuan para staf untuk memebantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. Empati mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.7 Konsep perilaku organisasi

Perilaku Organisasi dalam buku (Veithzal, 2003:171-173) adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu kelompok tertentu. Hal ini meliputi aspek yang ditimbulkan oleh pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi. Tujuan praktis dari penelaahan studi ini adalah untuk

mendeterminasi bagaimanakah perilaku organisasi itu mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

Perilaku organisasi merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang interaksi antar manusia dalam organisasi yang meliputi studi secara sistematis tentang perilaku, struktur dan proses didalam organisasi. Isu utama perilaku organisasi adalah hubungan antarmanusia dalam organisasi dan organisasi diciptakan oleh manusia untuk mencapai suatu tujuan.

Mempelajari perilaku organisasi sifatnya agak abstrak. Mempelajari perilaku organisasi sering kali menghasilkan atau menemui prinsip-prinsip yang kompleks di mana penjelasan atau analisisnya bersifat situasional. Pengertian perilaku organisasi untuk multi disiplin dapat digambarkan dalam beberapa hal, yaitu :

Pertama : Perilaku organisasi adalah cara berpikir, perilaku adalah aktivitas yang ada pada diri individu, kelompok, dan tingkat organisasi.

Kedua : Perilaku organisasi adalah multi disiplin yang mencakup teori, metode dan prinsip-prinsip dari berbagai disiplin ilmu.

Ketiga : Dalam perilaku organisasi terdapat suatu orientasi kemanusiaan, di mana terdapat perilaku, persepsi, perasaan, dan kapasitas pembelajara.

Keempat : Perilaku organisasi berorientasi pada kinerja, tujuan organisai adalah meningkatkan produktifitas, bagaimana perilaku organisasi ini dapat mencapai tujuan tersebut.

Kelima : Lingkungan eksternal sangat memberikan pengaruh terhadap perilaku organisasi.

Keenam : Untuk mempelajari perilaku organisasi ini perlu menggunakan metode ilmiah, karena bidang perilaku organisasi ini sangat tergantung dari disiplin ilmu yang meliputinya.

Selanjutnya dalam mempelajari perilaku organisasi *fokus pertama*, yaitu perilaku utama organisasi, *fokus kedua*, yaitu struktur dari organisasi dan kelompok dimana struktur organisasi berpengaruh besar terhadap perilaku individu, *fokus ketiga*, yaitu proses organisasi. Proses organisasi berkaitan dengan interaksi yang terjadi diantar anggota organisasi. Dan proses organisasi antara lain meliputi komunikasi, kepemimpinan, proses pengambilan keputusan, dan kekuasaan.

Ada tiga nama penting yang mempunyai pengaruh besar dalam menentukan arah dan batasan dari perilaku organisasi, mereka itu adalah : Adam Smith, Charles Babbage, dan Robert Owen.

- ***Adam smith 1176***: Adam Smith telah memeberikan kontribusi yang sangat penting dalam doktrin ekonominya yaitu spelisasinya bidang kerja atau pembagian tugas dengan berbagai argumentasi yang sangat dalam. Adam smith memberikan contoh pembagian tugas dengan spelisasi bidang kerja tertentu dalam pabrik pembuatan peniti.
- ***Charles babbage 1832***: Charles Babbage adalah seorang professor matematiak dari ingris yang telah mengembangkan sistem pembagian tugas yang telah diartikulasikan pertama kali oleh adam smith. Babbage

menambahkan beberapa keuntungan dengan sistem pembagian tugas, selain yang telah dikemukakan oleh Adam Smith. Selain keterampilan, menghemat waktu yang terkadang sering disia-siakan terbuang ketika penggantian tugas satu ke tugas yang lain. Keuntungan tersebut yaitu :

- a) Mempersingkat waktu yang diperlukan untuk belajar suatu pekerjaan
 - b) Menghemat pemborosan materil yang diperlukan dalam pelajaran pada tiap tingkatan
 - c) Memungkinkan kemampuan untuk membandingkan keterampilan seseorang dan bakat fisik dengan tugas-tugas tertentu.
- **Robert owen 1825** : Robert Owen adalah orang penting dan berjasa dalam sejarah perilaku organisasi karean ia adalah seorang industrial pertama yang mengingatkan bagaimana sistem pabrik yang sedang tumbuh dan berkembang telah merendahkan para pekerja.

2.1.8. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen telah didefinisikan dalam berbagai pengertian namun secara umum merupakan suatu kegiatan pengelolaan sumber-sumber yang ada tersedia dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Seorang pimpinan tidak bisa bekerja sendiri tanpa ada bawahan yang membantu menyelesaikan pekerjaan. Banyak para ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda mengenai manajemen, tatapi pada dasarnya memiliki tujuan dan maksud yang sama seperti pendaopat berikut ini: Menurut Handoko (2003:8) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan

usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Menurut Ahyani (2000:2) definisi manajemen atau sering pula disebut pengelolaan atau tata laksana adalah merupakan suatu proses dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan serta pengendalian.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu seni dan rangkaian proses yang mengatur pemanfaatan, perencanaan, pengkoordinasian dan pengawasan sumber daya manusia dan sumber sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan.

Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan.dengan demikian, fokus yang yang dipelajari manajemen sumber daya manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang diatur

kedalam organisasi. Karyawan tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti musik, modal, dan gedung. Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen. Oleh karena itu teori-teori manajemen menjadi dasar pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan perusahaan, kepuasan karyawan, dan masyarakat. Agar manajemen sumber daya manusia lebih jelas maka akan diberikan pengertian manajemen sumber daya manusia menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut :

Menurut Nasution (2000: 5) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas tenaga kerja, pengembangan, integrasi dan pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

Menurut Soeprihanto (2000: 3) definisi manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi pengadaan atau penarikan, pengembangan, pemberian kompensasi, penintegrasian dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud membantu tercapainya tujuan organisasi/perusahaan/individu/dari para pekerja dan masyarakat.

Seperti ditulis oleh Michael Armstrong, manajemen sumber daya manusia dari hasil kerja Peter Drucker dan Douglas McGregor di tahun 1950-an (dalam Fathoni, 2006: 10-11) sebagaimana dikemukakan oleh Drucker, merintis jalan ke arah falsafah manajemen sumber daya manusia dan program sumber daya

manusia harus dimasukkan sebagai sasaran dan rencana strategis dari perusahaan.

Ada lima prinsip pendekatan terhadap manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1. Sumber daya manusia adalah merupakan kekayaan yang paling penting, yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut.
2. Keberhasilan sangat mungkin dicapai manakala peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur, serta mekanisme kerja, yang bertalian dengan manusia dan perusahaan tersebut saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan pencapaian strategis.
3. Budaya dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian terbaik.
4. Manajemen sumber daya manusia berhubungan secara integrasi, menjadikan semua anggota organisasi terlibat untuk mencapai tujuan.
5. Empat prinsip tersebut harus tertanam dalam diri setiap anggota (manusia)

2.1.9 Konsep Implementasi Pelayanan *Online Single Submission (OSS)*

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Wali Kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Pada dasarnya, konsep perizinan melalui sistem OSS adalah untuk memberikan kemudahan berusaha menggunakan satu portal nasional, satu

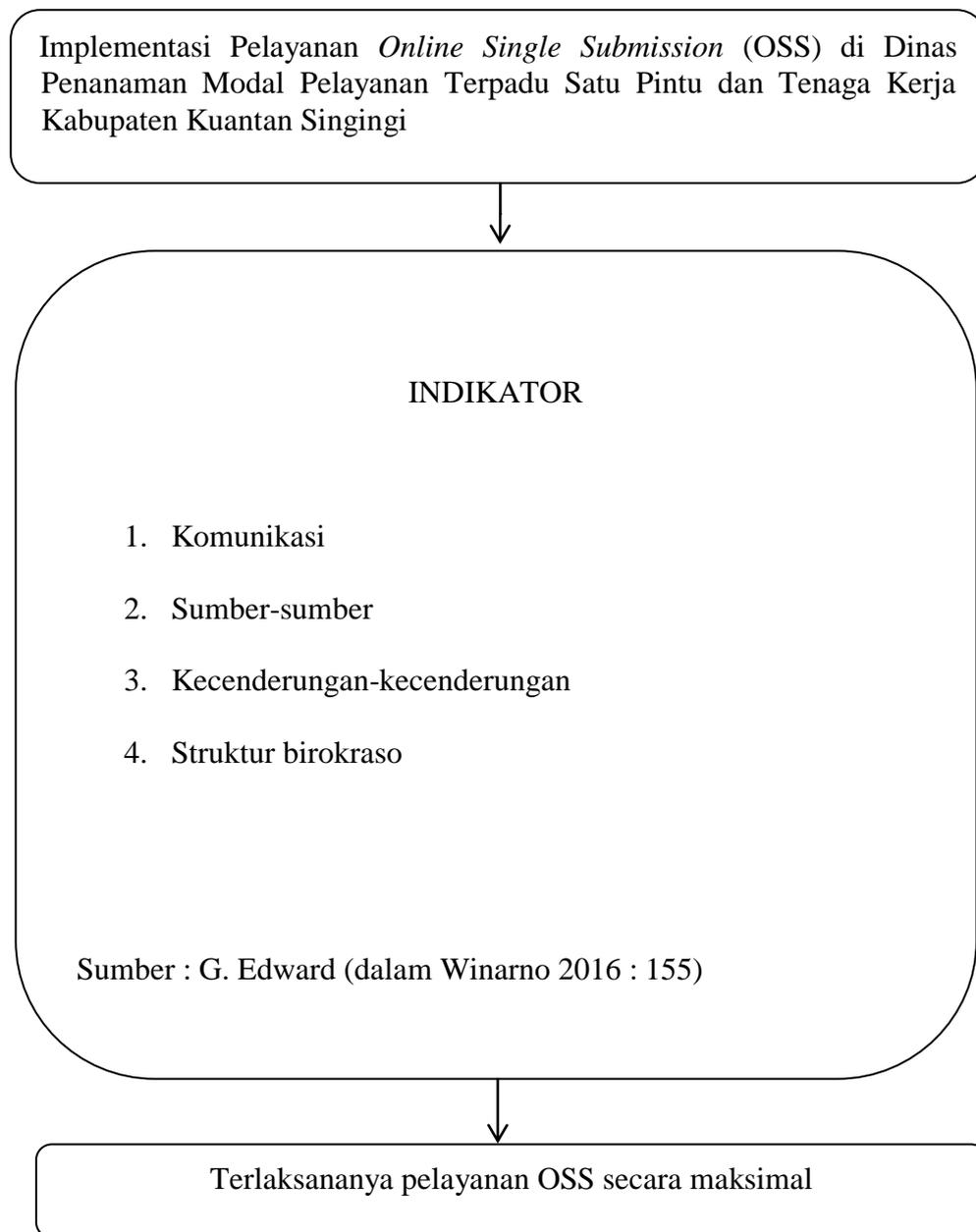
identitas perizinan berusaha, dan satu format izin berusaha.pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara *Elektronik Online Single Submission*(OSS).

Melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien. Bagi perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Kuantan Singingi yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat.

Kemudahan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) dalam pelaksanaannya yang dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui online, namun tanggungjawab serta peran DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi tetap berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar II.1: Kerangka Pemikiran Tentang Implementasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber: Modifikasi Peneliti Tahun 2020

2.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas hipotesis penulis terhadap penelitian ini adalah implementasi pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima dalam sumber daya manusia dan ilmu teknologi kepada masyarakat di Teluk Kuantan dan sekitarnya.

2.4. Konsep Operasional

Agar didapat suatu pemahaman dan persepsi yang sama untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran tentang makna dan defenisi konsep-konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk membatasi dan mnegoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai dengan maksud untuk memudahkan penganalisaan agar tujuan tercapai diantaranya :

1. Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci.
2. Pelayanan adalah suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan.
3. Online Single Submission adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistemelektronik yang terintegrasi.

4. Komunikasi adalah syarat pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif bahwa mereka yang melaksanakan keputusan karena tentu saja komunikasi-komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh para pelaksana dan masyarakat.
5. Sumber-sumber adalah faktor yang penting dalam melaksanakan perintah implementasi agar diteruskan secara cermat, jelas, dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan, maka implementasi inipun cenderung tidak efektif.
6. Kecenderungan-kecenderungan adalah faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal.
7. Struktur birokrasi adalah merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Birokrasi baik secara sadar atau tidak sadar memilih bentuk-bentuk organisasi untuk kesepakatan kolektif, dalam rangka memecahkan masalah-masalah sosial dalam kehidupan modern.

2.5 Konsep, Operasional Variabel Dan Item Penilaian

Tabel III.1 : Operasional Variabel Tentang Implementasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Ukuran
Pelayanan <i>Online Single Submission</i> merupakan	Pelayanan <i>Online Single Submission</i>	1. Komunikasi	a. Transmisi b. kejelasan c. konsistensi	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. Sumber-sumber	a. staf b. informasi c. fasilitas	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		3. Kecenderungan-kecenderungan	a. dampak kecenderungan b. pengangkutan birokrasi c. inefektif	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		4. Struktur birokrasi	a. fragmentasi b. masalah dan prospek c. pelaksana/ implementor	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah jenis Deskriptif Kuantitatif dimana penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri dengan menggunakan data kuantitatif dimana data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. setelah data dikumpulkan secara lengkap dan meyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya akan dibahas dan dianalisa dalam satu bentuk. Data yang bersifat keantitatif akan ditabulasikan dalam bentuk tabel, kemudian barulah membandingkan dengan teori dan pendapat para ahli untuk kemudian dapat diambil kesimpulan dengan induktif.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005: 90). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Sebagai populasi dalam penelitian ini yaitu, kepala dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, Kabid Perizinan dan Non Perizinan, Sekretaris, Kepala Seksi, Staf, dan Masyarakat.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka diambil sebagian dari populasi itu untuk dijadikan responden penelitian. (Deni Darmawan, 2014 : 138)

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah:

Tabel III.2 : Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Keterangan
1	Kepala Dinas	1	1	
2	Sekretaris	1	1	
3	Kepala Bidang Perizinan	1	1	
4	Kepala Seksi	3	1	
5	Staf	10	5	
6	Masyarakat	20	20	
	Jumlah	36	29	

3.3 Teknik Penarikan Sampel

Dalam sebuah penelitian tentunya perlu teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini nantinya peneliti menggunakan teknik penarikan sampel yaitu dengan Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan disini adalah bahwasanya untuk Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Perizinan dan Kepala Seksi serta Staf yaitu dengan purposive Sampling karena mereka yang mengetahui tentang seluk beluk dan penggunaan pelayanan OSS yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

Sedangkan untuk masyarakat dengan menggunakan Sampling Insidental ini dilakukan secara kebetulan sehingga masyarakat yang menerima pelayanan

OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pindu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.1 Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari kuisioner, observasi lapangan dan dokumentasi langsung dengan responden di lokasi penelitian.

3.4.2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dan atau dengan melihat dokumen dan literatur yang digunakan dalam penelitian ini. Seperti buku, literatur, majalah, peraturan perundang– undangan, serta media lainnya yang dapat menjadi referensi dalam penelitian ini nantinya.

3.5 Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengukuran skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penelitian, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. atau sama dengan teknik pengukuran secara skor yang disederhanakan terhadap variabel penelitian maupun indikator variabel penelitian.kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Adapun ukuran variabel maupun indikator variabel dalam penelitian ini penulis membagi kedalam 5 kategori penilaian yaitu: Sangat

Baik dengan skor 5, Baik diberi skor 4, Cukup baik diberi skor 3, dan Kurang baik diberi skor 2 dan tidak baik diberi skor 1.

Sangat Baik : Apabila semua indikator penelitian berjalan dengan maksimal dengan angka maksimal dengan skor 5

Baik : Apabila dua indikator dari delapan indikator tidak berjalan dengan baik dengan angka maksimal dengan skor 4

Cukup Baik : Apabila empat indikator dari delapan indikator tidak berjalan dengan baik dengan skor 3

Kurang Baik : Apabila enam indikator dari delapan indikator tidak berjalan dengan baik dengan skor 2

Tidak Baik : Apabila semua indikator tidak berjalan dengan baik dengan skor 1

Dengan jumlah responden sebanyak 29 apabila menjawab sangat baik dengan nilai 145 inilah nilai tertinggi dari jawaban responden. Dan apabila responden tidak menjawab sama sekali nilainya 0 (nol). Dengan rentang nilai sebagai berikut :

Rentang jawaban Positif (+)

Sangat baik dengan rentang nilai : 117 - 145

Baik dengan rentang nilai : 88 - 116

Cukup baik dengan rentang nilai : 59 - 87

Kurang baik dengan rentang nilai : 30 - 58

Tidak baik dengan rentang nilai : 0 - 29

Rentang jawaban Negatif (-)

Tidak baik dengan rentang nilai : 117 - 145

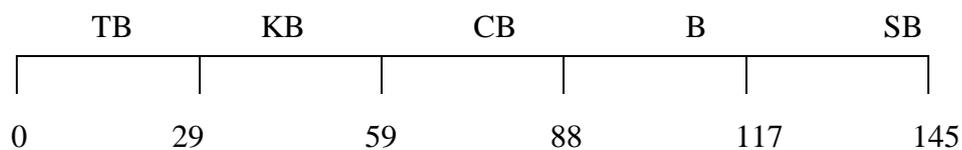
Kurang Baik dengan rentang nilai : 88 - 116

Cukup baik dengan rentang nilai : 59 - 87

Baik dengan rentang nilai : 30 - 58

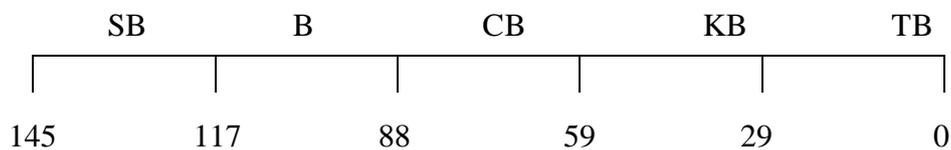
Sangat Baik dengan rentang nilai : 0 - 29

Gambar III.1 : Rentang Jawaban Positif



Berikut penjelasan dari gambar diatas yaitu, apabila penilaian Sangat Baik maka rentang nilainya 145-117, apabila penilaian Baik maka rentang nilainya dari 117-88, apabila penilaian Cukup Baik maka rentang nilainya dari 87-59, apabila penilaian Kurang Baik maka rentang nilainya dari 58-30, apabila penilaian Tidak Baik maka rentang nilainya dari 29-0.

Gambar III.2 : Rentang Jawaban Negatif



Berikut penjelasan dari gambar diatas yaitu, apabila penilaian Tidak Baik maka rentang nilainya dari 0-29, apabila penilaian Kurang Baik maka rentang nilainya dari 30 - 58 , apabila penilaian Cukup Baik maka rentang nilainya dari 59 - 87, apabila penilaian kurang Baik maka rentang nilainya dari 88 - 116, apabila penilaian Sangat Baik maka rentang nilainya 117 - 145.

3.6 lokasi penelitian

Yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, dimana yang menjadi alasan dipilihnya lokasi ini menjadi objek penelitian adalah karena peneliti melihat berbagai permasalahan yang terjadi dalam pelayanan di dinas tersebut.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Kuesioner, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada berbagai pihak untuk memperoleh informasi, data dan keterangan yang dibutuhkan, Dalam hal ini penulis membuat data kuesioner yang penulis tunjukkan kepada para pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pindu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, dan masyarakat sebagai pengguna jasa, Dalam penulisan data kuesioner ini penulis hanya akan menanyakan hal-hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian mengenai berbagai kenyataan dan masalah yang sedang dihadapi khususnya dalam hal pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Dokumentasi merupakan bentuk pengumpulan yang mendata yang berkaitan dengan data atau dokumen yang dibutuhkan dalam peneltian ini.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, kompleks Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi.

4.1.2 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Unit Pelayanan Terpadu (UPT)

Unit Pelayanan Terpadu (UPT) diresmikan pada tanggal 28 Desember 2007, dengan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 13 Tahun 2006 tentang Unit Pelayanan Terpadu dan Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 190 Tahun 2007 Tentang Pedoman Unit Pelayanan Terpadu.

Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi dilaksanakan dengan pola pelayanan terpadu yang bukan merupakan organisasi struktural, tetapi berbentuk Unit Pelayanan Terpadu yang memberikan pelayanan rekomendasi dan perizinan secara terpadu pada satu tempat, dimana kewenangan masih berada pada masing-masing satuan kerja sesuai kewenangan yang diberikan Bupati.

Tenaga (Pegawai) yang ditugaskan di Unit Pelayanan Terpadu dinilai dan usulkan oleh tim pembina dan pengawas kepada Bupati untuk ditetapkan dengan salah satu kriterianya adalah bahwa tenaga/ pegawai dimaksud adalah berasal dari unit kerja yang selama ini melaksanakan pelayanan rekomendasi dan perizinan.

Unit Pelayanan Terpadu dipimpin seorang koordinator yang berada dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

a. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)

Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Unit Pelayanan Terpadu (UPT) berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mulai Januari 2009 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi & Tata Ruang Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

b. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

c. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi

4.1.3 Letak Geografis Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi

Kabupaten Kuantan Singingi terletak pada posisi 0°00'-1°00' Lintang Selatan dan 101°02'-101°55' Bujur Timur dengan luas wilayah 7.656,03 km² dengan ketinggian berkisar 25-30 meter diatas permukaan laut. Kabupaten Kuantan Singingi merupakan sebuah Kabupaten Pemekaran dari Kabupaten

Indragiri Hulu yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Siak, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam, dengan Ibu Kota Teluk Kuantan. Jarak antara Teluk Kuantan dengan Pekanbaru sebagai Ibu kota Provinsi Riau Pekanbaru adalah 160 km. Batas wilayah administrasi Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan Provinsi Riau.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi
- Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

Kabupaten Kuantan Singingi berada pada wilayah perbatasan 3 Provinsi, yaitu Provinsi Riau, Jambi dan Sumatera Barat. Secara administrasi Kabupaten Kuantan Singingi dibagi 15 kecamatan, 11 kelurahan dan 218 desa. Kecamatan dengan jumlah desa terbanyak adalah Kecamatan Kuantan Mudik, yaitu sebanyak 23 desa dan paling sedikit terdapat di Kecamatan Pucuk Rantau sebanyak 10 desa. Kecamatan dengan luas wilayah terluas adalah Kecamatan Singingi (1.953,66 km²), kemudian diikuti dengan Kecamatan Singingi Hilir (1.530,97 km²).

4.1.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan tenaga kerja

a. Tugas Pokok.

Tugas pokok Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah membantu Bupati

melaksanakan Urusan Pemerintahan di Bidang Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang menjadi kewenangan daerah.

b. Fungsi.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan program dan kebijakan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja
- 2) Pelaksanaan program dan kebijakan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja
- 3) Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja
- 4) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja terpadu
- 5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja terpadu.

4.1.5 Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja

a. Visi

Adapun Visi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah terwujudnya iklim investasi yang kondusif, pelayanan prima dan tenaga kerja yang profesional.

b. Misi

Adapun Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah :

- 1) Meningkatkan pelayanan prima dengan melaksanakan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- 2) Mengembangkan sistem informasi di bidang penanaman modal PTSP dan tenaga kerja yang akurat melalui teknologi.
- 3) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi aparatur yang profesional, jujur dan akuntabel.
- 4) Merumuskan kebijakan yang mendorong pertumbuhan investasi.
- 5) Menciptakan iklim investasi yang kondusif guna peningkatan peluang investasi.
- 6) Meningkatkan pengenalan produk dan komoditi unggulan daerah.
- 7) Meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan.
- 8) Mewujudkan kompetensi dan produktivitas tenaga kerja dan pembangunan ketenagakerjaan melalui perluasan lapangan kerja, penempatan tenaga kerja dan peningkatan kesempatan kerja.
- 9) Mewujudkan hubungan industrial yang dinamis dan dialogis

4.2 Bidang-bidang Kegiatan

Berikut ini adalah penempatan kerja yang dilakukan selama menjalankan program magang di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Pembagian kerja ini dilakukan sesuai dengan kebijakan instansi tempat melakukan kegiatan penelitian.

4.2.1 Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, memfasilitasi, merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan, membina,

mengawasi, mengendalikan dan monitoring, mengevaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:

1. perencanaan dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
2. pengkoordinasian dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
3. pelaksanaan fasilitasi dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
4. perumusan kebijakan teknis dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
5. pelaksanaan kegiatan dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
6. pembinaan dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
7. pengawasan dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
8. pengendalian dan monitoring di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
9. pengevaluasian dan pelaporan di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;

10. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya..

4.2.2 Sekretaris Umum

Sekretaris mempunyai tugas mengoordinasikan perencanaan, pembinaan dan pengendalian terhadap program serta memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sekretaris menyelenggarakan fungsi :

- (1) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengelolaan data, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi ketatausahaan, kepegawaian, sarana dan prasarana, penyelenggaraan rumah tangga, perjalanan dinas, kehumasan, keprotokolan, program dan keuangan
- (3) Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi :
 - a. pengelolaan data;
 - b. penyusunan program dan anggaran bidang umum, program dan keuangan;
 - c. pengkoordinasian penyusunan program dan anggaran dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
 - d. penyelenggaraan ketatausahaan;
 - e. pembinaan kepegawaian;

- f. pengelolaan sarana dan prasarana;
- g. penyelenggaraan urusan rumah tangga;
- h. penyelenggaraan perjalanan dinas;
- i. penyelenggaraan fungsi kehumasan;
- j. penyelenggaraan keprotokoleran;
- k. pengelolaan keuangan;
- l. pengkoordinasian dan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan;
- m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

(4) Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh Sub Bagian.

(5) Sub Bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum;
- b. Sub Bagian Program;
- c. Sub Bagian Keuangan.

4.2.3 Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga, perjalanan dinas, kehumasan dan keprotokolan.

Kepala Sub Bagian Umum dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan bahan kegiatan ketatausahaan;
- b. penyiapan bahan pembinaan kepegawaian;
- c. penyiapan bahan pengelolaan sarana dan prasarana;
- d. penyiapan bahan penyelenggaraan urusan rumah tangga;
- e. penyiapan bahan penyelenggaraan perjalanan dinas;
- f. penyiapan bahan penyelenggaraan kehumasan;
- g. penyiapan bahan penyelenggaraan keprotokolan;
- h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Umum dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh fungsional umum.

4.2.4 Sub Bagian Program

Sub Bagian Program dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Kepala Sub Bagian Program mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

Kepala Sub Bagian Program dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan bahan pengumpulan dan inventarisasi data;
- b. penyiapan bahan penyusunan pengkajian dan analisa data;

- c. penyiapan bahan penyajian data;
- d. penyiapan bahan penyusunan dan pengkoordinasian rencana program;
- e. penyiapan bahan pengkoordinasian, pengendalian, monitoring, evaluasi dan pelaporan sub bagian program;
- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Program dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh fungsional umum.

4.2.5 Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam penyusunan dan pengkoordinasian rencana anggaran, pengelolaan administrasi keuangan, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

Kepala Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan bahan penyusunan dan pengkoordinasian rencana anggaran;
- b. penyiapan bahan penataan penerimaan keuangan;
- c. penyiapan bahan penataan penggunaan keuangan;
- d. penyiapan bahan pelaporan dan pertanggungjawaban keuangan;
- e. penyiapan bahan pengendalian, monitoring, evaluasi dan pelaporan sub bagian keuangan;

- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh fungsional umum.

4.2.6 Bidang Penanaman Modal (BPM)

Melaksanakan koordinasi kebijakan dan pelayanan di bidang penanaman modal berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi BPM antara lain:

- (1) Bidang Penanaman Modal dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Kepala Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, memfasilitasi, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan Bidang Tata Lingkungan.
- (3) Kepala Bidang Penanaman Modal dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis di bidang Penanaman Modal;
 - b. penyusunan rencana program dan anggaran di bidang Penanaman Modal;
 - c. pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang Penanaman Modal;
 - d. pelaksanaan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan di bidang Penanaman Modal;
 - e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

- (4) Kepala Bidang Penanaman Modal dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh Kepala Seksi.
- (5) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari:
 1. Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
 2. Seksi Data dan Promosi Penanaman Modal;
 3. Seksi Pelayanan dan Pengendalian Penanaman Modal.

4.2.7 Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

- (1) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Kepala Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, memfasilitasi, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- (3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - b. penyusunan rencana program dan anggaran di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - c. pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - d. pelaksanaan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;

- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- (4) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh Kepala Seksi.
- (5) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari:
- a. Seksi Pendaftaran;
 - b. Seksi Verifikasi dan Survei;
 - c. Seksi Pengolahan dan Penerbitan.

4.2.8 Bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan

Bidang Data, Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyusunan rencana kerja, koordinasi, fasilitasi, pengawasan dan pengendalian kebijakan di bidang data, informasi dan pengaduan penanaman modal dan pelayanan perijinan.” Bidang Data, Informasi dan Pengaduan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Kepala Bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, memfasilitasi, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan.

- (3) Kepala Bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi :
- a. perumusan kebijakan teknis di bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan;
 - b. penyusunan rencana program dan anggaran di bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan;
 - c. pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan;
 - d. pelaksanaan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan di bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan;
 - e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- (4) Kepala Bidang Informasi Data Pelaporan dan Pengaduan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh Kepala Seksi.
- (5) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari:
- a. Seksi Informasi Layanan;
 - b. Seksi Pengolahan Data Pelaporan;
 - c. Seksi Penanganan Pengaduan

4.2.9 Seksi Informasi Layanan

- (1) Seksi Informasi Layanan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

- (2) Kepala Seksi Informasi Layanan mempunyai tugas menyiapkan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Informasi Layanan.
- (3) Kepala Seksi Informasi Layanan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
- a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis Informasi Layanan;
 - b. menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan anggaran Informasi Layanan;
 - c. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan teknis Informasi Layanan;
 - d. menyiapkan bahan pengkoordinasian pelaksanaan Pemantauan Informasi Layanan;
 - e. menyiapkan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitasi Informasi Layanan;
 - f. menyiapkan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi Informasi Layanan;
 - g. menyiapkan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program Informasi Layanan;
 - h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
- (4) Kepala Seksi Informasi Layanan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh fungsional umum.

4.2.10 Seksi Pengolahan Data Pelaporan

- (1) Seksi Pengolahan Data Pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- (2) Kepala Seksi Pengolahan Data Pelaporan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Pengolahan Data Pelaporan.
- (3) Kepala Seksi Pengolahan Data Pelaporan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis Pengolahan Data Pelaporan;
 - b. penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran Pengolahan Data Pelaporan;
 - c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis Pengolahan Data Pelaporan;
 - d. penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan Pengolahan Data Pelaporan;
 - e. penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitasi pengelolaan Pengolahan Data Pelaporan;
 - f. penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi Pengolahan Data Pelaporan;
 - g. penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program Pengolahan Data Pelaporan;
 - h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas

dan fungsinya.

4.2.11 Seksi Penanganan Pengaduan

- (1) Seksi Penanganan Pengaduan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- (2) Kepala Seksi Penanganan Pengaduan mempunyai tugas menyiapkan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Penanganan Pengaduan.
- (3) Kepala Seksi Penanganan Pengaduan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
 - a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis penanganan pengaduan;
 - b. menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan anggaran penanganan pengaduan;
 - c. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan teknis penanganan pengaduan;
 - d. menyiapkan bahan pengkoordinasian pelaksanaan penanganan pengaduan;
 - e. menyiapkan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitasi penanganan pengaduan;
 - f. menyiapkan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi penanganan pengaduan;
 - g. menyiapkan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program penanganan pengaduan;
 - h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.12 Bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja

- (1) Bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Kepala Bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, memfasilitasi, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja.
- (3) Kepala Bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis di bidang pelatihan, penempatan dan perluasan kesempatan kerja;
 - b. penyusunan rencana program dan anggaran di bidang pelatihan, penempatan dan perluasan kesempatan kerja;
 - c. pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang pelatihan, penempatan dan perluasan kesempatan kerja ;
 - d. pelaksanaan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan di bidang pelatihan, penempatan dan perluasan kesempatan kerja;
 - e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

- (4) Kepala Bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh Kepala Seksi.
- (5) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari:
 - a. Seksi Pelatihan dan Lembaga Latihan;
 - b. Seksi Penempatan;
 - c. Seksi Perluasan Kesempatan Kerja.

4.2.13 Bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial dan pengawasan

- (1) Bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial dan Pengawasan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Kepala Bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial dan Pengawasan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, memfasilitasi, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial dan Pengawasan.
- (3) Kepala Bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial dan Pengawasan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis di bidang syarat kerja, hubungan industrial dan pengawasan;
 - b. penyusunan rencana program dan anggaran di bidang syarat kerja, hubungan industrial dan pengawasan;

- c. pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang syarat kerja, hubungan industrial dan pengawasan;
 - d. pelaksanaan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan di bidang syarat kerja, hubungan industrial dan pengawasan;
 - e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- (4) Kepala Bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial dan Pengawasan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh Kepala Seksi.
- (5) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari:
- a. Seksi Syarat Kerja;
 - d. Seksi Hubungan Industrial;
 - e. Seksi Pengawasan.

4.8.14 Seksi Syarat Kerja

- (1) Seksi Syarat Kerja dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- (2) Kepala Seksi Syarat Kerja mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan syarat kerja.
- (3) Kepala Seksi Syarat Kerja dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis syarat kerja;
 - b. penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran syarat

kerja;

- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis syarat kerja;
- d. penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan syarat kerja;
- e. penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitasi syarat kerja;
- f. penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi syarat kerja;
- g. penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program syarat kerja;
- h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(4) Kepala Seksi Syarat Kerja dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh fungsional umum.

Rincian tugas Seksi Syarat Kerja adalah sebagai berikut:

- a. melaksanakan inventarisasi data dan informasi syarat kerja;
- b. menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan kegiatan syarat kerja;
- c. menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan strategi syarat kerja;
- d. melaksanakan penyusunan petunjuk teknis syarat kerja;
- e. melaksanakan penyusunan rencana program dan kegiatan syarat kerja;
- f. memeriksa dan mendaftarkan perjanjian kerja bersama;
- g. memeriksa dan mengesahkan peraturan perusahaan dan perjanjian kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- h. menyusun pedoman standar jaminan kesejahteraan bagi purna kerja, kesejahteraan pekerja HK dan pekerja pensiun;

- i. melaksanakan pembinaan terhadap pekerja serta sosialisasi Upah Minimum Kabupaten (UMK);
- j. melaksanakan pembinaan dan sosialisasi terhadap pelaksanaan jaminan sosial ketenagakerjaan sesuai dengan program BPJS ketenagakerjaan dan BPJS kesehatan;
- k. mengesahkan dan mendata peserta BPJS ketenagakerjaan yang melakukan klaim JHT;
- l. menyiapkan dan melaksanakan administrasi survei pasar;
- m. menyiapkan dan melaksanakan administrasi kegiatan Kebutuhan Hidup Layak (KHL);
- n. mempersiapkan dan melaksanakan sidang-sidang dewan pengupahan kabupaten;
- o. menyiapkan petunjuk dan menyebarkan norma kerja malam dan norma kerja anak;
- p. melaksanakan pembinaan tentang persyaratan kerja dan kesejahteraan pekerja;
- q. memproses bukti pelaporan jenis pekerjaan penunjang, perubahan jenis pekerjaan penunjang dalam pemborongan pekerjaan oleh pemberi kerja;
- r. memproses pendaftaran perjanjian pemborongan pekerjaan oleh penerima pemborongan pekerjaan;
- s. memproses pendaftaran penyediaan jasa pekerja/ buruh oleh perusahaan penyedia jasa pekerja/ buruh;

- t. melaporkan hasil pelaksanaan tugas/ kegiatan kepada kepala bidang hubungan industri, pengawasan dan syarat kerja;
- u. melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

4.2.14 Seksi Hubungan Industrial

- (1) Seksi Hubungan Industrial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- (2) Kepala Seksi Hubungan Industrial mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Hubungan Industrial.
- (3) Kepala Seksi Penempatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis hubungan industrial;
 - b. penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran hubungan industrial;
 - c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis hubungan industrial;
 - d. penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan hubungan industrial;
 - e. penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitasi pengelolaan hubungan industrial;
 - f. penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi penempatan;
 - g. penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program hubungan industrial;

h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(4) Kepala Seksi Hubungan Industrial dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh fungsional umum.

Rincian tugas Seksi Hubungan Industrial adalah sebagai berikut:

- a. melaksanakan inventarisasi data dan informasi hubungan industrial
- b. menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan kegiatan hubungan industrial;
- c. menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan strategi hubungan industrial;
- d. melaksanakan penyusunan petunjuk teknis hubungan industrial;
- e. melaksanakan penyusunan rencana program dan kegiatan hubungan industrial;
- f. pembinaan terhadap pekerja/ buruh dan pengusaha untuk berunding secara bipartit dalam rangka penyelesaian perselisihan industrial;
- g. menyiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis tentang pelaksanaan hubungan industrial;
- h. koordinasi teknis antara mediator hubungan industrial, dan konsiliator dan arbiter hubungan industrial;
- i. melaksanakan survei tingkat kerawanan perusahaan dan deteksi dini keresahan pekerja/ buruh di perusahaan-perusahaan;
- j. mensosialisasikan proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial di luar pengadilan;

- k. mencegah, menanggulangi, menangani mogok kerja dan kasus *lock out* (penutupan perusahaan);
- l. menyiapkan administrasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial untuk mediator hubungan industrial;
- m. membina Sumber Daya Manusia (SDM) dan lembaga penyelesaian perselisihan hubungan industrial di luar pengadilan;
- n. mencatat organisasi pekerja/ buruh lingkup kabupaten berdasarkan hasil verifikasi;
- o. mempersiapkan dan menyelenggarakan sidang-sidang LKS tripartit;
- p. melakukan pendataan dan inventarisasi organisasi pekerja, organisasi pengusaha;
- q. membina kelembagaan serta pelaku hubungan industrial lingkup kabupaten;
- r. melaksanakan pengembangan dan pemberdayaan Kelembagaan Hubungan Industrial (KHI);
- s. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.16 Seksi Pengawasan

- (1) Seksi Pengawasan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- (2) Kepala Seksi Pengawasan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Pengawasan.

- (3) Kepala Seksi Pengawasan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis Pengawasan;
 - b. penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran Pengawasan;
 - c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis Pengawasan;
 - d. penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan Pengawasan;
 - e. penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitasi Pengawasan;
 - f. penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi Pengawasan ;
 - g. penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program Pengawasan;
 - h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (4) Kepala Seksi Pengawasan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibantu oleh fungsional umum.

Rincian tugas Seksi Pengawasan adalah sebagai berikut:

- a. melaksanakan inventarisasi data dan informasi pengawasan;
- b. menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan kegiatan pengawasan;
- c. menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan strategi pengawasan;
- d. melaksanakan penyusunan petunjuk teknis pengawasan;
- e. melaksanakan penyusunan rencana program dan kegiatan pengawasan;
- f. menyiapkan bahan pembinaan yang berkaitan dengan bidang norma kerja;
- g. melaksanakan pembinaan norma kerja bagi pengusaha/ pengurus perusahaan,

tenaga kerja dan anggota asosiasi;

- h. menyiapkan bahan pengawasan yang berkaitan dengan bidang norma kerja;
- i. melaksanakan registrasi dalam buku klafer, buku induk terhadap pendaftaran wajib lapor ketenagakerjaan berdasarkan undang-undang nomor 7 tahun 1981;
- j. menyiapkan bahan penyidikan terhadap perusahaan yang melanggar ketentuan norma ketenagakerjaan;
- k. melaksanakan pengusulan penerbitan kartu legitimasi bagi pengawas ketenagakerjaan dan kartu PPNS bagi PPNS ketenagakerjaan;
- l. melakukan pemantauan dan evaluasi data kecelakaan kerja dalam rangka pelaksanaan jaminan sosial tenaga kerja;
- m. menyiapkan bahan pemeriksaan dan pengujian genzet pembangkit tenaga listrik yang meliputi pemeriksaan visual, pemeriksaan gambar rencana, perhitungan kekuatan konstruksi padat dan pengujian tingkat kebisingan penerangan dan tahanan sebaran pentanahan dari *arde body* genzet;
- n. menyiapkan bahan pemeriksaan dan pengujian lift/ escalator yang meliputi pemeriksaan gambar rencana pemasangan, pemeriksaan visual, perhitungan kekuatan konstruksi dan pengujian terhadap sangkar, ruang mesin ruang luncur, pit, emergency lamp, emergency call dan pengujian beban/ *overload*;
- o. menyiapkan bahan pemeriksaan dan pengujian instalasi penyalur petir yang meliputi pemeriksaan gambar rencana, pemeriksaan visual yang meliputi pemeriksaan tombak, hantaran penurunan petir, sambungan-sambungan dan bak kontrol serta pengujian terhadap tahanan sebaran pentanahan arde;

- p. menyiapkan bahan pemeriksaan dan pengujian instalasi proteksi kebakaran (*fire hydrant*) yang meliputi pemeriksaan gambar rencana, pemeriksaan secara visual terhadap : pompa jockey, ompa harian, diesel pump, ground tank dan penggunaan pipa- pipa penyalur dan pengujian terhadap pancaran apr melalui *nozzle* (*outdoor* dan *indoor*)
- q. menyiapkan bahan pemeriksaan dan pengujian instalasi proteksi kebakaran (*fire alarm*) yang meliputi pemeriksaan gambar rencana pemeriksaan secara visual terhadap : panel control, titik smoke detector/heat detector dan pengujian pada detector dengan panas untuk heat detector dan asap pada smoke detector;
- r. mensosialisasikan penerapan Sistem Management Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada perusahaan-perusahaan yang wajib melaksanakan SMK3 di tempat kerjanya (perusahaan yang memiliki jumlah pekerjaan lebih dari 100 orang dan atau perusahaan-perusahaan yang menggunakan alat-alat/ pesawat yang mengandung resiko bahaya tinggi;
- s. mendata/ identifikasi perusahaan-perusahaan yang wajib menerapkan audit SMK3 di tempat kerjanya;
- t. melaksanakan koordinasi dengan badan audit K3 untuk melakukan audit di perusahaan-perusahaan yang wajib dilakukan audit K3;
- u. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang hubungan industrial, pengawasan dan syarat kerja (Hubinwasker);
- v. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

4.3 Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja

- (1) Untuk pelaksanaan teknis operasional tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, dijabarkan lebih lanjut dalam bentuk uraian tugas masing-masing unit kerja yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.
- (2) Dalam melaksanakan tugasnya, setiap pimpinan unit kerja dalam satuan kerja Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam unit kerja masing-masing maupun antar unit kerja Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja serta Dinas/ Badan dan Instansi Vertikal lainnya yang secara fungsional mempunyai tugas saling berkaitan.
- (3) Dalam kedudukan fungsional setiap pimpinan unit kerja dalam satuan kerja Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan Kelompok Jabatan Fungsional wajib membangun hubungan kerja yang konstruktif dalam membangun sinergi tugas dan fungsi masing-masing baik dalam internal Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja maupun dengan perangkat daerah lainnya baik yang berkedudukan selaku unsur staf, unsur pelaksana maupun unsur pendukung dalam perangkat daerah.
- (1) Apabila Kepala Dinas berhalangan dalam melaksanakan tugasnya, maka dapat diwakili oleh Sekretaris Dinas.

(2) Apabila Sekretaris Dinas berhalangan dalam melaksanakan tugasnya, maka dapat diwakili oleh Kepala Bidang dalam Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dengan memperhatikan senioritas kepangkatan.

Setiap pimpinan unit kerja dalam Dinas Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap pimpinan unit kerja dalam Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja bertanggung jawab dalam memimpin dan membina bawahan masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.

Setiap pimpinan unit kerja dalam Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi, wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dan hasil pelaksanaan tugas dilaporkan tepat pada waktunya.

Kepala Dinas dan pimpinan unit kerja dalam Dinas Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja wajib mengadakan rapat staf secara berkala dalam rangka pemberian arahan, petunjuk dan bimbingan kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas, wajib menyampaikan laporan kepada Bupati dan tembusan laporan disampaikan kepada Perangkat Daerah dan instansi lainnya yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja

4.4 Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas sesuai dengan bidang keahlian dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50, terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang Jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- (2) Setiap kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Bupati yang bertanggung jawab kepada kepala dinas.
- (3) Jumlah Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- (4) Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

4.5 Pengangkatan Dan Pemberhentian Dalam Jabatan

Para pejabat Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja diangkat dan diberhentikan oleh Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

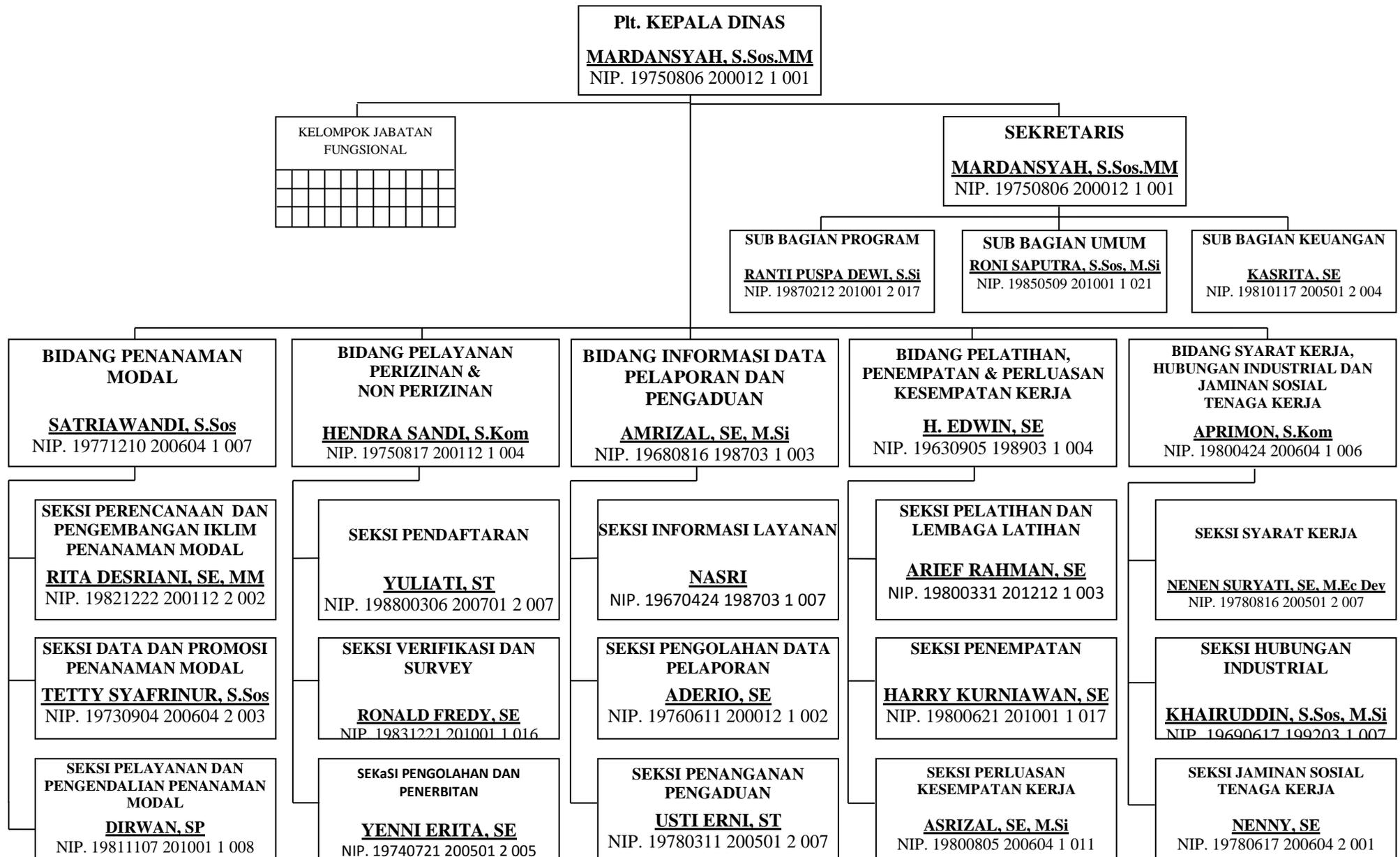
4.6 Pembiayaan

Segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kuantan Singingi serta sumber lain yang sah.

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2013 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi (Berita Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2013 Nomor 30) .

4.7 Struktur Organisasi

Gambar IV.1. Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi



BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Identitas Responden Penelitian

5.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Adapun jenis kelamin pada Responden penelitian ini terdiri dari dua jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. dalam penelitian ini penulis mengambil 29 Responden yang merupakan Pegawai dan Masyarakat yang berurusan secara langsung mengenai perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan yang ada pada pemerintahan dan masyarakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Dilihat Dari Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	15	51.72 %
2	Perempuan	14	48.27 %
Jumlah		29	100 %

Sumber : Data olahan 2020

Tabel di atas dapat dilihat bahwa Responden untuk penelitian menunjukkan bahwa 29 orang yang menjadi Responden, maka 15 orang (51.72 %) berjenis kelamin Laki-laki, 14 orang (48.27%) berjenis kelamin Perempuan, sehingga dapat dinyatakan bahwa jumlah Responden berjenis kelamin Laki-laki lebih banyak dari jumlah Responden kelamin Perempuan.

5.1.2 Responden Menurut Kelompok Umur

Usia merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan apa saja yang tidak dan harus dilakukan. Di samping itu tidak dipungkiri juga bahwa usia juga mempengaruhi fisik seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tua usia seseorang maka kemampuan fisiknya akan lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika dibandingkan dengan usianya yang lebih muda.

Berikut ini akan dikelompokkan jumlah responden pegawai dan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi yang dikelompokkan berdasarkan umur yang telah penulis kelompokkan dalam 4 kategori yaitu umur 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	20-30	2	6.89 %
2	31-40	16	55.17%
3	41-50	8	27.60%
4	51-60	3	10.34%
Jumlah		29	100%

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa usia Responden yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berkisar antara umur 20-30 berjumlah 2 orang dengan persentase 6.89%, umur 31-40 tahun berjumlah 16 orang dengan persentase 55.17%, umur 41-50 berjumlah 8 orang dengan persentase 27.34% dan umur 51-60 berjumlah 3 orang dengan persentase 10.34%.

5.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian atau sikap agar dapat menyesuaikan dengan lingkungan serta merupakan usaha untuk mengembangkan kemampuan berpikir dan akan membuat matang pola pikirnya dalam berbuat dan bertingkah laku serta dalam mengambil keputusan. pendidikan merupakan suatu usaha seseorang dalam rangka memberikan pengembangan terhadap pola pikir orang lain dalam memahami dan menilai sesuatu dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola fikir serta tingkah laku setiap orang. pendidikan tidak bisa didapat begitu saja melainkan melalui beberapa tahapan baik dari sekolah, lingkungan maupun dari keluarga.

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai tingkat pendidikan responden maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP Sederajat	0	0%
3	SMA Sederajat	2	6.89%
4	Sarjana	27	93.10%
Jumlah		29	100%

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan Responden terdiri dari tamat SMA berjumlah 2 orang dengan persentase 6.89 % dan sarjana berjumlah 27 orang dengan persentase 93.10%.

5.1.4 Responden Menurut Status Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai status pekerjaan responden maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.4 Karakteristik Informan Menurut Status Pekerjaan

No	Status pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Ketua dinas	1	3.44%
2	Kasubag umum	1	3.44%
3	Kasubag keuangan	1	3.44%
4	Kabid perizinan dan non perizinan	1	3.44%
5	Kabid data	1	3.44%
6	Kasi pengaduan	1	3.44%
7	Kasi pendaftaran	1	3.44%
8	Kasi perluasan kesempatan kerja	1	3.44%
9	Kasi pelatihan & lembaga latihan	1	3.44%
10	Masyarakat	20	68.96
Jumlah		29	100%

Sumber Data olahan 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa status pekerjaan responden yang pertama kepala dinas satu orang dengan persentase 3.44%, Kasubag umum satu orang dengan persentase 3.44%, Kasubag Keuangan satu orang dengan persentase 3.44%, Kabid Perizinan dan Non Perizinan satu orang dengan persentase 3.44%, Kabid Data satu orang dengan persentase 3.44%, kasi pengaduan satu orang dengan persentase 3.44%, kasi pendaftaran satu orang dengan persentase 3.44%, kasi perluasan kesempatan kerja satu orang dengan persentase 3.44%, kasi pelatihan dan penempatan kerja satu orang dengan persentase 3.44%, dan masyarakat dua puluh orang dengan persentase 68,96%.

5.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap indikator :

5.2.1 Tentang Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Kuantan Singingi.

Setiap masyarakat Sekarang sudah berlaku sistem Online Single Submission atau (OSS) dan ini memberi kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus izin usaha. Masyarakat Kuantan Singingitak perlu datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja untuk mengurus perizinan. Sebab, kini pengurusan izin bisa dilakukan secara Online.

5.3 Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja kabupaten Kuantan Singingi.

Pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Penerapan (OSS) secara maksimal merupakan upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi. Sistem (OSS) hadir dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku di semua Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia, yang selama ini dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu. Tentunya tujuannya adalah mendorong investasi menjadi lebih nyaman dan aman. Apalagi di era digital seperti ini perizinan usaha dapat diproses secara elektronika juga memaparkan, sejak diresmikannya sistem OSS, pihaknya telah melakukan klasifikasi jenis perizinan dan non perizinan sesuai dengan yang terlampir pada PP 24 tahun 2018. Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi terus melakukan sosialisasi penerapan sistem (OSS). Pelaku usaha yang akan ingin mendapatkan izin usaha, cukup mengakses laman (OSS), yakni <https://www.oss.go.id>.

Saat mendaftar, masukkan NIK (Nomor Induk Kependudukan), nomor pengesahan akta pendirian atau nomor pendaftaran perseroan terbatas (PT), yayasan/badan usaha yang didirikan oleh yayasan, koperasi, persekutuan komenditer, atau badan hukum lainnya.

Selanjutnya, setelah mendapatkan akses ke laman (OSS), pendaftar mengisi data yang ditentukan. Bahkan, pelaku usaha yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), (OSS) memproses pemberian NPWP.

Setelah berhasil mendaftar, lembaga OSS menerbitkan NIB (Nomor Induk Berusaha). NIB berbentuk 13 (tiga belas) digit angka acak yang diberi pengaman dan disertai dengan tanda tangan elektronik.

Dengan bermodalkan Nomor Induk Berusaha, pelaku usaha tak perlu lagi repot mengurus sejumlah perizinan lain seperti SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), angka Pengenal Importir (API), dan Hak Kepabeaan serta RPTKA.

Untuk API, Hak Akses Kepabenan, dan RPTKA, karena otomatis akan diberikan sesuai kebutuhan perusahaan. Selain itu, pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB sekaligus terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB, selanjutnya dapat mengurus izin usaha. Berbagai dokumen untuk memulai usaha dan/atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial dan/atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau komitmen.

Dengan penggunaan barcode, prosesnya juga menjadi lebih praktis dan tidak perlu repot. Sistem OSS yang mereformasi perizinan berusaha disambut baik oleh kalangan usaha.

5.4 Hasil Tanggapan Responden Masyarakat Berdasarkan Indikator Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab.Kuantan Singingi

5.4.1 Indikator komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat kita lihat tabel tanggapan responden masyarakat sebagai berikut :

1.Transmisi

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap pelayanan pelaksanaan izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.1

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CB	5	25,0	25,0	25,0
B	9	45,0	45,0	70,0
SBS	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Masyarakat menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25 %, yang mengatakan baik sebanyak 9 orang dengan persentase 45%

dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap pelayanan pelaksanaan izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

dalam pelayanan pelaksanaan izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi masyarakat sudah merasakan banyak kemudahan dalam proses pelayanan aparatur pemerintahan tersebut sudah dapat dikatakan baik

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap penerusan komunikasi dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.2

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	5,0	5,0	5,0
CB	3	15,0	15,0	20,0
Valid B	14	70,0	70,0	90,0
SBS	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan Responden terhadap penerusan komunikasi yang menyatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15%, yang mengatakan baik sebanyak 14 orang dengan persentase 70% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 10%, dari tanggapan responden tentang penerusan komunikasi lebih baik sehingga komunikasi berjalan dengan lancar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

dan dalam penerusan komunikasi dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi masyarakat sudah merasakan kelancaran informasi yang diberikat oleh para aparat sehingga berjalan dengan lancar dan baik.

2.Kejelasan

Tabel 5.7 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap komunikasi Kebijakan dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.3

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	5,0	5,0	5,0
CB	9	45,0	45,0	50,0
B	8	40,0	40,0	90,0
SBS	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terkait komunikasi kebijakan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi yang mengatakan Kurang Baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 9 orang dengan persentase 45%, tanggapan responden yang mengatakan baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 10%, sehingga tanggapan responden tentang komunikasi kebijakan berada pada cukup baik karena masih kurangnya transparansi tentang kebijakan yang telah dibuat, dan menyebabkan pegawai kurang memahami terkait kebijakan yang telah dibuat dan juga kurangnya sosialisasi dari atasan kepada

bawahan, dan sebaliknya bawahan juga kurang respon terhadap kebijakan yang telah dibuat.

dan dapat diambil kesimpulan perlunya ditingkatkan lagi dalam pengambilan keputusan dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal PelayananTerpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi supaya masyarakat lebih mengerti tentang prosedur yang diberikan”

Tabel 5.8 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Tanggungjawab dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.4

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	7	35,0	35,0	35,0
B	7	35,0	35,0	70,0
SBS	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap Tanggungjawab dari pegawai yang mengatakan cukup baik sebanyak 7 orang dengan persentase 35%, yang mengatakan baik sebanyak 7 orang dengan persentase 35% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 6 orang, dari tanggapan ini tidak terlalu signifikan dan lebih seimbang. Hampir semua pegawai memiliki tanggung jawab yang baik terhadap semua tugas dan fungsi yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

dalam memnuhi tanggung jawab dari para pejabat di Dinas Penanaman Modal PelayananTerpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan

Singingi terjadi keseimbangan antara cukup baik dan baik dikarenakan proses tanggungjawab pribadi dari para pejabat itu sendiri atas pekerjaannya”

3. Konsistensi

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap pelaksana dari para pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi X1.5

ItemPenilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CB	4	20,0	20,0	20,0
B	10	50,0	50,0	70,0
SBS	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pelaksana dari pegawai yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan persentase 20%, tanggapan responden yang mengatakan baik sebanyak 10 orang dengan persentase 50%, dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, hal ini ditandai dengan baiknya pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan serta dalam menjalankan tugas dan fungsi dan menjalankan sistem yang ada.

Sementara itu dapat dilihat sendiri pelaksana dari pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik dirasakan oleh masyarakat atas izin usaha yang dikeluarkannya perkembangan jaman saat ini menuntut kualitas aparatur pemerintahan yang andal dan berkualitas agar mampu secara efektif dan konsisten memberikan pelayanan administrasi pemerintahan terbaik. Apalagi, tuntutan masyarakat dewasa ini kian kritis dan sangat beragam menuntut kerja keras dan kerja cerdas aparatur pemerintahan. "Setiap aparatur pemerintah harus bekerja

dengan kinerja dan disiplin yang tinggi serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik sehingga tercipta pemerintahan yang baik dan bersih”

Tabel 5.10 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap petunjuk tentang izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X1.6

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	6	30,0	30,0	30,0
B	9	45,0	45,0	75,0
SBS	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden dari petunjuk tentang izin usaha yang mengatakan cukup baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, yang mengatakan baik sebanyak 9 orang dengan persentase 45%, dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25%, hal ini sangat menunjukkan bahwa baiknya dalam mengarahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan serta jelasnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat.

dan itu sangat penting untuk masyarakat sendiri untuk memahami petunjuk-petunjuk yang diberikan oleh aparat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi supaya proses izin usaha dapat berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat itu sendiri”

“Jadi Kesimpulan dari indikator komunikasi diatas yang terdapat beberapa bagian item lagi yaitu Transmisi berjumlah 2 soal, Kejelasan berjumlah 2 soal dan Konsisten berjumlah 2 soal dan disimpulkan dari indikator komunikasi bahwa

terdapat 6 soal dari indikator Komunikasi tersebut yang hasilnya dicari dengan menggunakan SPSS.”

5.4.2 Indikator Sumber-Sumber

1. Staf

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap pelayanan staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X2.1

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	5,0	5,0	5,0
CB	9	45,0	45,0	50,0
B	7	35,0	35,0	85,0
SBS	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pelayanan staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 9 orang dengan persentase 45%, yang mengatakan baik sebanyak 7 orang dengan persentase 35%, dan yang mengatakan sangat baik 3 orang dengan persentase 15%, dalam hal ini ditandai bahwa tanggapan responden cukup baik kepada pelayanan staf yang terkesan kurang memuaskan kepada masyarakat, yang disebabkan seringnya sistem tidak berjalan sebagaimana mestinya. Artinya masih kurang memahami OSS yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

perlu ditingkatkan lagi pelayanan staf di Dinas Penanaman Modal PelayananTerpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi supaya masyarakat merasakan kenyamanan dan berjalan dengan semestinya”

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Keterampilan Pengelolaan staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X2.2

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	6	30,0	30,0	30,0
B	8	40,0	40,0	70,0
SBS	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap keterampilan pengelolaan staf yang mengatakan cukup baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, yang mengatakan baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40%, dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, hal ini dapat kita lihat bahwa tanggapan terhadap keterampilan pengelolaan staf berada pada kategori baik, ini ditandai telah baiknya pengelolaan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahan atau pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

perlu ditingkatkan lagi pelayanan staf di Dinas Penanaman Modal PelayananTerpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi supaya masyarakat merasakan kenyamanan dan berjalan dengan semestinya”

2. Informasi

Tabel 5.13 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Petunjuk-Petunjuk Informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X2.3

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	5,0	5,0	5,0
CB	3	15,0	15,0	20,0
B	11	55,0	55,0	75,0
SBS	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan Tanggapan responden terhadap Petunjuk-Petunjuk Informasi yang ada dapat kita lihat dari tanggapan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, yang mengatakan cukup baik 3 orang dengan persentase 15%, yang mengatakan baik sebanyak 11 orang dengan persentase 55%, dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25%. hal ini ditandai dengan baiknya pemberian informasi dan petunjuk informasi yang diberikan oleh pegawai yang ada, serta adanya berbagai papan informasi yang tertera.

sementara petunjuk-petunjuk informasi atau arahan dari para aparat pemerintahan itu sangat penting karena tidak semua masyarakat dapat memahami tata cara prosedur yang telah disediakan. Dan masyarakat sudah memahami adanya peningkatan peran para aparat dalam menangani permasalahan ini sudah baik untuk masyarakat”

Tabel 5.14 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Pemberian Informasi dan tata cara pelaksanaan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X2.4

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	5,0	5,0	5,0
CB	6	30,0	30,0	35,0
B	5	25,0	25,0	60,0
SBS	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pemberian informasi dan tata cara pelaksanaan OSS ini bahwa yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40%. hal ini dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan OSS untuk para pegawai tidak menjadi permasalahan dan pada dasarnya sudah memahami dalam pelaksanaannya.

dan disini kita dapat melihat sendiri pemberian informasi yang dilakukan para aparat pemerintahan perlu ditingkatkan lagi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi supaya masyarakat merasakan kenyamanan dan berjalan dengan semestinya”

C. Fasilitas

Tabel 5.15 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Fasilitas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X2.5

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	7	35,0	35,0	35,0
B	8	40,0	40,0	75,0
SBS	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap fasilitas yang tersedia di Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi yang mengatakan cukup baik sebanyak 7 orang dengan persentase 35%, yang mengatakan baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40%, dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25%. Hal ini ditandai dengan lengkapnya fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan Baik.

jika dilihat dari semua fasilitas yang disediakan di di Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi semuanya sudah nyaman dan sudah memudahkan masyarakat untuk melakukan proses perizinan mereka masing-masing

Tabel 5.16 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Keberhasilan Implementasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X2.6

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	8	40,0	40,0	40,0
B	9	45,0	45,0	85,0
SBS	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap keberhasilan implementasi yaitu yang mengatakan cukup baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40%, yang mengatakan baik sebanyak 9 orang dengan persentase 45% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15%, hal ini dapat dilihat bahwa keberhasilan dalam pelaksanaan OSS sudah berjalan dengan baik, dimana masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sudah menggunakan OSS dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

karena keberhasilan implementasi online single submission di Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi itu sangat penting bagi masyarakat sendiri dan aparat pemerintahan itu sendiri perlu ditingkatkan lagi dengan sosialisai kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui apa itu online single submission (OSS)

Jadi Kesimpulan dari indikator Sumber-Sumber diatas yang terdapat beberapa bagian item lagi yaitu Staf berjumlah 2 soal, informasi berjumlah 2 soal

dan fasilitas berjumlah 2 soal dan disimpulkan dari indikator sumber-sumber bahwa terdapat 6 soal dari indikator sumber-sumber tersebut yang hasilnya dicari dengan menggunakan SPSS.

5.4.3 Indikator Kecenderungan-Kecenderungan

1.Dampak kecenderungan

Tabel 5.17 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Pemberian nasehat dan kebutuhan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X3.1

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	5,0	5,0	5,0
CB	4	20,0	20,0	25,0
B	12	60,0	60,0	85,0
SBS	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pemberian nasehat dan kebutuhan yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan persentase 20%, yang mengatakan baik sebanyak 12 dengan persentase 60% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15% hal ini dapat kita lihat bahwa jawaban responden sangat dominan dengan kategori baik, dalam hal pemberian nasehat dan kebutuhan pegawai selalu terpenuhi oleh pimpinan.

karena perbaikan atau masukan untuk masyarakat itu sendiri penting agar masyarakat lebih tau tentan Online Single Submission itu sendiri jika sering terjadi kesalahan yang dilakukan dalam proses izin usaha karena tidak semua masyarakat tau tentang tata cara prosedur Online Single Submission (OSS)”

Tabel 5.18 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Tingkah laku staf baru di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X3.2

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CB	8	40,0	40,0	40,0
B	11	55,0	55,0	95,0
SBS	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Tanggapan responden terhadap tingkah laku staf baru yang mengatakan cukup baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40%, yang mengatakan baik sebanyak 11 orang dengan persentase 55% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%. hal ini ditandai oleh baiknya perilaku staf baru dan bisa menyesuaikan dengan pegawai dan pimpinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

tingkah laku dan sifat itu sangat penting untuk memengaruhi semua yang dilakukan pekerjaan atau apapun itu seperti keramahan para aparat pemerinthan dan cara pelayanannya kepada masyarakat itu sendiri di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Pengangkatan birokrasi

Tabel 5.19 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Pejabat-pejabat Tinggi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X3.3

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	3	15,0	15,0	15,0
CB	4	20,0	20,0	35,0
B	7	35,0	35,0	70,0
SBS	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Hasil tanggapan responden terhadap pejabat-pejabat tinggi yang mengatakan kurang baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan persentase 20%, yang mengatakan baik sebanyak 7 orang dengan persentase 35% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%. hal ini ditandai bahwa tidak terlalu signifikan terhadap jawaban responden walaupun responden masih dominan mengatakan baik. Ini disebabkan oleh masih kurangnya koordinasi antar pejabat yang ada dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

karena perlunya tanggung jawab atas tugas masing-masing para aparatur pemerintahan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi agar masyarakat tidak menilai yang tidak menyenangkan tentang para pejabat itu sendiri dan perlu untuk diperbaiki lagi

Tabel 5.20 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Tipe Pemimpin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X3.4

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	3	15,0	15,0	15,0
CB	4	20,0	20,0	35,0
B	8	40,0	40,0	75,0
SBS	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap tipe pemimpin yang mengatakan kurang baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan persentase 20%, yang mengatakan baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25%, hal ini ditandai dengan lebih terbukanya pemimpin dengan sistem demokrasi yang dibangun oleh membuat para pegawai lebih nyaman dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

jika dilihat dari tipe pemimpin kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pemimpin yang lebih terbuka kepada masyarakat dan mempunyai jiwa demokrasi yang tinggi kepada para pegawai dengan membentuk moral yang berkualitas baik.

3. Inseftif

Tabel 5.21 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap pemberian insentif di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X3.5

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KB	3	15,0	15,0	15,0
CB	6	30,0	30,0	45,0
B	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pemberian insentif yang mengatakan kurang baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, yang mengatakan baik sebanyak 11 orang dengan persentase 55%, ini ditandai dengan sangat dominan responden mengatakan baik, ini menunjukkan baiknya pendapatan dari para pegawai dan tingkat kesejahteraan para pegawai.

Tabel 5.22 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap anggaran / biaya proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X3.6

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KB	3	15,0	15,0	15,0
CB	5	25,0	25,0	40,0
B	9	45,0	45,0	85,0
SBS	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap anggaran / biaya proses izin usaha yang mengatakan kurang baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25%, yang mengatakan

baik sebanyak 9 orang dengan persentase 45% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15%, hal ini ditandai dengan transparansinya dalam anggaran/biaya dalam proses izin, sebagaimana tertuang dalam Standar operasional prosedur sudah ditetapkan dan sudah sesuai SOP yang ada.

Jadi Kesimpulan dari indikator kecenderungan-kecenderungan diatas yang terdapat beberapa bagian item lagi yaitu dampak kecenderungan berjumlah 2 soal, pengangkatan birokrasi berjumlah 2 soal dan inefektif berjumlah 2 soal dan disimpulkan dari indikator kecenderungan-kecenderungan bahwa terdapat 6 soal dari indikator kecenderungan tersebut yang hasilnya dicari dengan menggunakan SPSS.

5.4.4 Indikator Struktur birokrasi

1. Fragmentasi

Tabel 5.23 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap ketelitian para pekerja/staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X4.1

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	5,0	5,0	5,0
CB	5	25,0	25,0	30,0
B	6	30,0	30,0	60,0
SBS	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap ketelitian para pekerja/staf yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25%, yang mengatakan baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30% dan yang mengatakan

sangat baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40%, hal ini ditandai dengan para pekerja sangat baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang diberikan oleh pimpinan.

ketelitian itu sangat penting karena merupakan aspek kecenderungan emosional, kognitif, dan tingkah laku, bersifat menetap dan ditampilkan individu sebagai respon terhadap berbagai situasi lingkungan untuk mendukung suatu jalannya suatu proses pekerjaan

Tabel 5.24 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap visi misi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X4.2

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	7	35,0	35,0	35,0
B	7	35,0	35,0	70,0
SBS	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Tanggapan responden terhadap visi misi yang mengatakan cukup baik sebanyak 7 orang dengan persentase 35%, yang mengatakan baik sebanyak 7 orang dengan persentase 35%, dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, hal ini tanggapan responden berada di kategori baik dan cukup baik ini ditandai oleh kurangnya sosialisasi terkait visi dan misi yang telah dibuat oleh instansi tersebut.

Visi lebih kepada gambaran secara garis besar, tujuan utama, atau cita-cita tertentu dari sebuah perusahaan, organisasi, ataupun instansi di masa mendatang atau masa depan. Sedangkan misi sendiri lebih kepada gambaran dari langkah-langkah yang akan dikerjakan untuk bisa mewujudkan cita-cita tersebut

2.Masalah dan Prospek

Tabel 5.25 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap permasalahan yang timbul di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

7

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	5	25,0	25,0	25,0
CB	6	30,0	30,0	55,0
B	8	40,0	40,0	95,0
SBS	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden terhadap permasalahan yang timbul yang mengatakakan kurang baik berjumlah 5 orang dengan persentase 25%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, yang mengatakan baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, hal ini menandakan bahwa permasalahan yang timbul di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sangat kurang dan permasalahan yang ada tidak begitu banyak dan dapat di atasi dengan baik.

Tabel 5.26 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap kegagalan dalam membuat NIB di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X4.4

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	7	35,0	35,0	35,0
CB	6	30,0	30,0	65,0
B	5	25,0	25,0	90,0
SBS	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Tanggapan responden terhadap kegagalan dalam membuat NIB yang mengatakan kurang baik sebanyak 7 orang dengan persentase 35%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 6 orang dengan persentase 30%, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang dengan persentase 25% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 10%, hal ini ditandai oleh sering terjadi kegagalan dalam membuat NIB ini disebabkan rendah dan kurang memahami tugas dan fungsi serta kurang mempertimbangkan pengeluaran biaya terhadap setiap pembuatan NIB yang rusak.

C. Pelaksana/implementor

Tabel 5.27 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap Penyampaian informasi perubahan membuat NIB di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X4.5

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	8	40,0	40,0	40,0
B	10	50,0	50,0	90,0
SBS	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Tanggapan responden terhadap penyampaian informasi perubahan membuat NIB yang mengatakan cukup baik sebanyak 8 orang dengan persentase 40%, yang mengatakan baik sebanyak 10 orang dengan persentase 50%, dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 10%, hal ini ditandai oleh tersampainya dengan baik informasi terkait apapun perubahan tentang pembuatan izin yang dilakukan oleh pegawai di Dinasi Penanaman Moda Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

perlu ditingkatkan lagi oleh para aparatur di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi terhadap penyampaian informasi perubahan membuat NIB karena itu sangat penting oleh masyarakat supaya masyarakat tidak kebingungan pada saat mengakses npwp dalam membuat izin usaha di sistem online single submission (OSS).

Tabel 5.28 : Tanggapan Responden Masyarakat terhadap peran pejabat dan pegawai dalam mengimplementasikan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X4.6

Item Penilaian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	2	10,0	10,0	10,0
CB	4	20,0	20,0	30,0
B	11	55,0	55,0	85,0
SBS	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Tanggapan responden terhadap peran pejabat dan pegawai dalam mengimplementasikan OSS yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan persentase 10%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan persentase 20%, yang mengatakan baik sebanyak 11 orang dengan persentase 55% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 15%, hal ini ditandai tingginya partisipasi dan peran pejabat dan pegawai untuk menerapkan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

Jadi Kesimpulan dari indikator struktur birokrasi diatas yang terdapat beberapa bagian item lagi yaitu fragmentasi berjumlah 2 soal, masalah dan prospek berjumlah 2 soal dan pelaksana/implementor berjumlah 2 soal dan

disimpulkan dari indikator struktur birokrasi bahwa terdapat 6 soal dari indikator birokrasi tersebut yang hasilnya dicari dengan menggunakan SPSS.

5.5 Hasil Tanggapan Responden pegawai

5.5.1 Indikator komunikasi

1. Transmisi

Berdasarkan hasil penelitian dapat kita lihat tabel tanggapan responden pegawai sebagai berikut :

Tabel 5.29 : Tanggapan Responden Pegawai terhadap penerusan proses surat izin usaha para pegawai/staf dibidang kerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	2	22,2	22,2	22,2
B	4	44,4	44,4	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap penerusan proses surat izin usaha para pegawai/staf dibidang kerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik karena sudah diterapkan oleh para pejabat pegawai instansi.

Aturan tersebut mewajibkan tentang penerbitan SIUP bagi setiap pelaku usaha di wilayah hukum Indonesia. Oleh karena itu, setiap pengusaha, baik berskala mikro, kecil, menengah, ataupun besar, memiliki kewajiban untuk melakukan pengurusan SIUP. Apalagi, pemerintah telah memberi kemudahan dalam proses pengurusannya

Tabel 5.30 : Tanggapan Responden pegawai terhadap keputusan dan pengambilan kebijakan yang telah ditetapkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	2	22,2	22,2	22,2
B	5	55,6	55,6	77,8
SBS	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang dengan persentase 55,6% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap keputusan dan pengambilan kebijakan yang telah ditetapkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dibuat oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menentukan tujuan, serta sarana dan metode yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Yang

dimaksud dengan sarana adalah fasilitas serta alat yang dapat digunakan, sedangkan metode adalah cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki oleh masyarakat “

2. Kejelasan

Tabel 5.31 : Tanggapan Responden pegawai terhadap pemberian komunikasi dan informasi kebijakan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	2	22,2	22,2	22,2
B	4	44,4	44,4	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap pemberian komunikasi dan informasi kebijakan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan informasi sangatlah penting, salah satunya adalah pelayanan publik yang memuaskan dapat menjadi indikasi bahwa pemerintahan di suatu daerah berjalan dengan baik. Perkembangan teknologi di era globalisasi sekarang ini sangatlah berkembang pesat. Kantor

Setda Kabupaten Grobogan berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yaitu menggunakan media interaktif¹ sebagai sarana pemberian informasi kepada masyarakat.”

Tabel 5.32 : Tanggapan Responden pegawai terhadap kejelasan tanggung jawab kerja setiap para pegawai/staf pada bidangnya masing-masing di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	3	33,3	33,3	33,3
B	3	33,3	33,3	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3 %, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap penerusan proses surat izin usaha para pegawai/staf dibidang kerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan tidak terlalu signifikan dan lebih seimbang. Hampir semua pegawai memiliki tanggung jawab yang baik terhadap penerusan proses surat izin usaha dibidangnya masing-masing.

pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dibuat oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menentukan tujuan, serta sarana dan metode yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Yang dimaksud dengan sarana adalah fasilitas serta alat yang dapat digunakan,

sedangkan metode adalah cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki oleh masyarakat “

3. Konsistensi

Tabel 5.33 : Tanggapan Responden pegawai konsistensi dan keefektifan proses membuat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	2	22,2	22,2	22,2
B	4	44,4	44,4	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap konsistensi dan keefektifan proses membuat izin usaha dibidang kerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

Pengertian efektivitas kerja ini merupakan suatu tolak ukur kemampuan didalam menjalankan fungsi, tugas serta juga rencana perusahaan/organisasi seperti apa yang sudah atau telah direncanakan sebelumnya. Sederhanannya, pengertian efektivitas kerja ini merupakan sebuah proses penuntasan pekerjaan yang sesuai deadline.

Tabel 5.34 : Tanggapan Responden pegawai terhadap petunjuk-petunjuk tentang cara izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	3	33,3	33,3	33,3
B	3	33,3	33,3	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3 %, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap petunjuk-peunjuk tentang cara izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan tidak terlalu signifikan dan lebih seimbang. Hampir semua pegawai memiliki tanggung jawab yang baik terhadap petunjuk-petunjuk tentang cara izin usaha memberikan pelayanan kepada masyarakat.

dalam rangka menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat di bidang perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal perlu disusun dan diatur Petunjuk Teknis Pengurusan Izin–Izin Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten

5.5.2 Indikator Sumber-Sumber

1. Staf

Tabel 5.35 : Tanggapan Responden pegawai pelayanan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	3	33,3	33,3	33,3
B	2	22,2	22,2	55,6
SBS	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3 %, yang mengatakan baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap penerusan proses pelayanan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dalam memberikan pelayanan rat izin usaha para pegawai/staf dibidang kerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Sangat Baik dalam penerusan proses pelayanan sumber daya manusia (SDM) .

Mengembangkan SDM melalui Sosialisasi dan Pelatihan kepada masyarakat agar masyarakat lebih mengetahui tentang sistem online single submission di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja kabupaten kuantan singingi.

Tabel 5.36 : Tanggapan Responden pegawai terhadap keterampilan dan keahlian pada staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	3	33,3	33,3	33,3
B	4	44,4	44,4	77,8
SBS	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap keterampilan dan keahlian pada staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik dan sudah memiliki kriteria yang bagus .

keterampilan membutuhkan pelatihan dan kemampuan dasar yang dimiliki setiap orang agar dapat lebih membantu menghasilkan sesuatu yang lebih bernilai dengan lebih cepat agar masyarakat yang mengurus izin usaha dapat mengerti “

2. Informasi

Tabel 5.37 : Tanggapan Responden pegawai terhadap mekanisme informasi pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	3	33,3	33,3	33,3
B	2	22,2	22,2	55,6
SBS	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3 %, yang mengatakan baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap mekanisme informasi pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Sangat Baik.

informasi merupakan hasil dari pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang”

Tabel 5.38 : Tanggapan Responden pegawai terhadap sistem informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CB	2	22,2	22,2	22,2
	B	4	44,4	44,4	66,7
	SBS	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap sistem informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

C. Fasilitas

Tabel 5.39 : Tanggapan Responden pegawai terhadap fasilitas yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CB	2	22,2	22,2	22,2
	B	4	44,4	44,4	66,7
	SBS	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %,

yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap fasilitas yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

fasilitas yang tersedia di di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sudah sangat baik di terapkan oleh para aparat pemerintahan sehingga memudahkan msyarakat untuk mengkases izin usaha secara online dan mersakan kenyamanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan”

Tabel 5.40 : Tanggapan Responden pegawai terhadap kebijakan untuk menyediakan fasilitas yang memadai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	2	22,2	22,2	22,2
B	3	33,3	33,3	55,6
SBS	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap kebijakan untuk menyediakan fasilitas yang memadai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Sangat Baik.

fasilitas yang tersedia di di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sudah sangat baik di terapkan oleh para aparat pemerintahan sehingga memudahkan msyrakat untuk mengkases izin usaha secara online dan mersakan kenyamanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan”

5.5.3 Indikator Kecenderungan-Kecenderungan

1. Dampak Kecenderungan

Tabel 5.41 : Tanggapan Responden pegawai terhadap pemberian inseptif kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	11,1	11,1	11,1
CB	3	33,3	33,3	44,4
Valid B	2	22,2	22,2	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1% cukup baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3 %, yang mengatakan baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap pemberian inseptif kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten

Kuantan Singingi berada dalam tanggapan seimbang antara kurang baik dan sangat baik karena tergantung pribadi pegawainya masing-masing.

perlu ditingkatkan lagi oleh aparat mengenai inefektif agar karyawan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi tetap semangat kerja menjalankan tugasnya masing-masing”

Tabel 5.42 : Tanggapan Responden pegawai terhadap pembuat keputusan dalam mendorong ketidakefektifan implementasi kebijakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	4	44,4	44,4	44,4
B	3	33,3	33,3	77,8
SBS	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4 %, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap pembuat keputusan dalam mendorong ketidakefektifan implementasi kebijakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Cukup Baik karena masih adanya perbedaan tanggapan antara para pejabat pegawai instansi dalam mengambil suatu keputusan.

2. Pengangkatan Birokrasi

Tabel 5.43 : Tanggapan Responden pegawai terhadap pemimpin dan pejabat-pejabat tinggi menghadapi hambatan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	2	22,2	22,2	22,2
B	4	44,4	44,4	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden terhadap pemimpin dan pejabat-pejabat tinggi menghadapi hambatan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

jabatan Pimpinan Tinggi berfungsi memimpin dan memotivasi setiap Pegawai pada Instansi Pemerintah. Jabatan Pimpinan Tinggi hanya dapat diduduki paling lama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang berdasarkan pencapaian kinerja, kesesuaian kompetensi, dan berdasarkan kebutuhan instansi setelah mendapat persetujuan dan berkoordinasi dengan komisi aparatur sipil negara”

Tabel 5.44 : Tanggapan Responden pegawai terhadap pejabat-pejabat baru memperbaiki kesalahan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	1	11,1	11,1	11,1
B	7	77,8	77,8	88,9
SBS	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1 %, yang mengatakan baik sebanyak 7 orang dengan persentase 77,8% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pejabat-pejabat baru memperbaiki kesalahan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik dan sudah dapat menyimpulkan bahwa pegawai sudah bertanggung jawab dengan bagian pekerjaannya masing-masing.

C. Inseftif

Tabel 5.45 : Tanggapan Responden pegawai terhadap para pemberian inseftif kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	2	22,2	22,2	22,2
CB	1	11,1	11,1	33,3
Valid B	4	44,4	44,4	77,8
SBS	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% cukup baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap para pemberian inseftif kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

Inseftif adalah bentuk kompensasi yang diberikan buat memicu motivasi. Dalam organisasi atau perusahaan, inseftif diberikan ke karyawannya (di luar upah atau gaji bulanan) sebagai dorongan agar lebih bersemangat dalam bekerja.”

Tabel 5.46 : Tanggapan Responden pegawai terhadap anggaran biaya pembuatan proses izin usaha dengan menggunakan online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X3.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KB	1	11,1	11,1	11,1
CB	1	11,1	11,1	22,2
Valid B	5	55,6	55,6	77,8
SBS	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1% cukup baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1 %, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang dengan persentase 55,6% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap anggaran biaya pembuatan proses izin usaha dengan menggunakan online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

Secara umum, beberapa hal diatas akan masuk ke dalam perencanaan awal. Namun pada eksekusinya, setiap poin di atas akan kembali dipecah sesuai dengan sub bagiannya. Contohnya bisa dilihat dari biaya marketing. Pengusaha akan memecahnya menjadi dua bagian yakni pemasaran online dan offline.

5.5.4 Indikator Struktur Birokrasi

1. Fragmentasi

Tabel 5.47 : Tanggapan Responden pegawai terhadap tanggung jawab suatu bidang pengelolaan dalam proses suatu izin usaha masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STB	1	11,1	11,1	11,1
CB	1	11,1	11,1	22,2
Valid B	4	44,4	44,4	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1% cukup baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap tanggung jawab suatu bidang pengelolaan dalam proses suatu izin usaha masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

Manajemen yang berhubungan dengan sumber daya manusia ini biasanya telah dipegang khusus oleh ahlinya dalam sebuah departemen. Departemen tersebut antara lain bekerja memegang dan mengurus sistem suatu hubungan yang harus terbina antara para pegawai dalam suatu perusahaan atau sebuah organisasi.

Departemen ini akan bertanggung jawab terhadap kelancaran sistem kerja tersebut.”

Tabel 5.48 : Tanggapan Responden pegawai terhadap proses penanganan surat izin usaha yang lama sekali dikeluarkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	4	44,4	44,4	44,4
B	4	44,4	44,4	88,9
SBS	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4 %, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap proses penanganan surat izin usaha yang lama sekali dikeluarkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan dari tanggapan ini tidak terlalu signifikan dan lebih seimbang antara cukup baik dan baik karena tergantung pribadi pegawai instansi sendiri dalam proses penanganan surat yang lama sekali keluar, lebih ditingkatkan lagi untuk pegawai yg bekerja itu sendiri.

Dengan adanya sistem manajemen SDM yang baik, diharapkan semua tujuan yang ingin dicapai dapat diraih dengan maksimal. Ilmu manajemen ini

harus didasarkan dengan ilmu psikologi, sosiologi dan sebagainya sehingga dapat mengatur pengelolaan sumber daya manusia secara berimbang.

B. Masalah dan Prospek

Tabel 5.49 : Tanggapan Responden pegawai terhadap penanganan masalah jaringan Online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
X4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STB	1	11,1	11,1	11,1
CB	3	33,3	33,3	44,4
Valid B	4	44,4	44,4	88,9
SBS	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1% cukup baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3%, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan persentase 44,4% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap penanganan masalah jaringan Online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

Diseluruh dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi berkembang pesat dan digunakan hampir di segala bidang, mungkin saat ini hampir tidak ada aspek

kehidupan manusia yang tidak berhubungan dan dipengaruhi oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi

Tabel 5.50 : Tanggapan Responden pegawai terhadap kelancaran integrasi online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	2	22,2	22,2	22,2
B	6	66,7	66,7	88,9
SBS	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 22,2 %, yang mengatakan baik sebanyak 6 orang dengan persentase 66,7% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap kelancaran integrasi online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik

Sistem OSS juga memiliki sejumlah kendala baik di tingkat pusat maupun daerah dari sisi tata laksana. Dari tingkat pusat, OSS belum terintegrasi secara penuh dengan sistem perizinan kementerian dan lembaga. Sementara itu, di daerah masih banyak pemda yang masih lebih mengandalkan sistem perizinan daerah mandiri berbasis aplikasi.

C. Pelaksana/ implementor

Tabel 5.51 : Tanggapan Responden pegawai terhadap Keterlibatan Para Pejabat/Staf/Pegawai Dalam Mensosialisasikan Suatu Izin Usaha Dalm Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X4.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	1	11,1	11,1	11,1
B	5	55,6	55,6	66,7
SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan cukup baik sebanyak 1 orang dengan persentase 11,1 %, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang dengan persentase 55,6% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai Keterlibatan Para Pejabat/Staf/Pegawai Dalam Mensosialisasikan Suatu Izin Usaha Dalm Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

Mensosialisasikan Suatu Izin Usaha Dalm Sistem Online Single Submission (OSS) sangat penting untuk masyarakat untuk meningkatkan pengetahuannya dalam Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha

di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin

Tabel 5.52 : Tanggapan Responden pegawai Peran Para Pejabat/Staf/Pegawai Dalam Mengimplementasikan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

X4.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
B	6	66,7	66,7	66,7
Valid SBS	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Sumber : Data olahan 2020`

Berdasarkan hasil kuisioner dari jawaban Responden Pegawai menyatakan bahwa yang mengatakan baik sebanyak 6 orang dengan persentase 66,7% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 3 orang dengan persentase 33,3% dari jawaban responden, artinya dari tanggapan responden pegawai terhadap Peran Para Pejabat/Staf/Pegawai Dalam Mengimplementasikan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam tanggapan Baik.

pejabat Pembina Kepegawaian yang berperan sebagai pengambil kebijakan dan Pejabat Yang Berwenang yang berperan sebagai pelaksana teknis kebijakan di di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi”

5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pejabat, Pegawai atau Staf Pertanyaan Setiap Indikator Pada Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CK	KB	STB		
1	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i penerusan proses surat izin usaha para pegawai/staf dibidang kerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	3	4	2	0	0	9	44,4
2	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/ i keputusan dan pengambilan kebijakan yang telah ditetapkan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi sudah diterapkan dengan baik ?	2	5	2	0	0	9	55,5
3	Menurut bapak/ ibu/ sdr/ i apakah pemberian komunikasi dan informasi kebijakan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi sudah dapat dipahami dengan baik ?	3	4	2	0	0	9	44,4
4	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i kejelasan tanggung jawab kerja setiap para pegawai/staf pada bidangnya masing-masing di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	3	3	3	0	0	9	33,3
5	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang konsistensi dan keefektifan proses membuat izin usahadi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga	3	4	2	0	0	9	44,4

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CK	KB	STB		
	Kerja Kab. Kuantan Singingi?							
6	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i menyampaikan petunjuk-petunjuk tentang tata cara izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi kepada masyarakat?	3	3	3	0	0	9	33,3
7	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	4	2	3	0	0	9	44,4
8	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang keterampilan dan keahlian pada staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	2	4	3	0	0	9	44,4
9	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i mekanisme informasi pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	4	2	3	0	0	9	44,4
10	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i Sistem informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi, apakah	3	4	2	0	0	9	44,4

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CK	KB	STB		
	sudah berjalan dengan maksimal ?							
11	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i fasilitas yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	3	4	2	0	0	9	44,4
12	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i kebijakan untuk menyediakan fasilitas yang memadai bagi keberhasilan implementasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	4	3	2	0	0	9	44,4
13	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i pemberian insektif kepada pegawaidi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	3	2	3	1	0	9	33,3
14	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i para pembuat keputusan dalam mendorong ketidakefektifan implementasi kebijakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	2	3	4	0	0	9	44,4
15	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i para pemimpin dan pejabat-pejabat tinggi menghadapi hambatan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	3	4	2	0	0	9	44,4
16	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i pejabat-pejabat baru memperbaiki kesalahan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab.	1	7	1	0	0	9	77,7

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CK	KB	STB		
	Kuantan Singingi							
17	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i para pemberian insektif kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	2	4	1	2	0	9	44,4
18	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang anggaran biaya pembuatan proses izin usaha dengan menggunakan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	2	5	1	1	0	9	55,5
19	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang tanggung jawab suatu bidang pengelolaan dalam proses suatu izin usaha masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi dalam membuat suatu surat izin usaha masyarakat ?	3	4	1	1	0	9	44,4
20	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i proses penanggungan surat izin usaha yang lama sekali dikeluarkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	1	4	4	0	0	9	44,4
21	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i penanggungan masalah jaringan Online Single Submission (OSS) yang seringkali mengalami gangguan dalam proses pembuatan izin usaha?	1	4	3	1	0	9	44,4
22	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang kelancaran integrasi Online Single	1	6	2	0	0	9	66,6

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CK	KB	STB		
	Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?							
23	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i keterlibatan para pejabat/staf/pegawai dalam mensosialisasikan suatu izin usaha dalam sitem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	3	5	1	0	0	9	55,5
24	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i peran para pejabat/staf/pegawai dalam mengimplementasikan Online Single Submission (OSS) kepada masyarakat ?	3	6	0	0	0	9	66,6
Jumlah		62	96	52	6	0	216	47,64
Jumlah responden		2	4	2	1	0	9	
Persentase (%)		28,7	44,4	24,7	2,7	0	100%	

Sumber : Data olahan 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden pejabat, pegawai atau Staf terhadap pertanyaan kuisisioner yang diberikan peneliti tentang implementasi pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kab.Kuantan Singingi masih belum sangat maksimal atau belum terwujudkan dengan baik.adapun rata-rata tanggapan reponden pejabat, pegawai atau Staf terhadap pertanyaan kuisisioner adalah 47,64 yang berada pada skala likert 58-30 , hal ini menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator implementasi pelayanan

online single submission (OSS) Didinas Penanaman Modal pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kab.Kuantan Singingi adalah kurang baik

5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pertanyaan Pada Setiap Indikator Pada Implemetasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang pelayanan pelaksanaan izin usaha penanaman modal di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	6	9	5	0	0	20	45,0
2	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i penerusan komunikasi dari para pejabat sudah berjalan dengan konsisten di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	2	14	3	1	0	20	70,0
3	Menurut bapak/ ibu/ sdr/ i apakah komunikasi kebijakan di di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi sudah dapat dipahami dengan baik ?	2	8	9	1	0	20	45,0
4	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang kejelasan tanggung jawab izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	6	7	7	0	0	20	35,0
5	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i para pelaksana membuat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan	6	10	4	0	0	20	50,0

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
	Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?							
6	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i petunjuk-petunjuk tentang tata cara izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	5	9	6	0	0	20	45,0
7	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang pelayanan staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	3	7	9	1	0	20	45,0
8	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang keterampilan pengelolaan staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	6	8	6	0	0	20	40,0
9	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i petunjuk-petunjuk informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	5	11	3	1	0	20	55,0
10	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i pemberian informasi tentang tata cara pelaksanaan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	8	5	6	1	0	20	40,0
11	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i fasilitas yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	5	8	7	0	0	20	40,0
12	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i kebijakan untuk	3	9	8	0	0	20	45,0

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
	menyediakan fasilitas yang memadai bagi keberhasilan implementasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?							
13	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i dalam pemberian nasehat atau kebutuhan oleh pejabat/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	3	12	4	1	0	20	60,0
14	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tingkah laku homogen staf baru yang bekerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	1	11	8	0	0	20	55,0
15	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i pejabat-pejabat tinggi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi sudah bertanggung jawab atas pekerjaannya?	6	7	4	3	0	20	35,0
16	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tipe pemimpin kepala dinas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi	5	8	4	3	0	20	40,0
17	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i para pelaksana inaktif di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	0	11	6	3	0	20	55,0
18	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang anggaran biaya pembuatan proses izin usaha dengan menggunakan	3	9	5	3	0	20	45,0

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
	Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?							
19	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i ketelitian para pekerja/staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi dalam membuat suatu surat izin usaha masyarakat ?	8	6	5	1	0	20	40,0
20	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang visi dan misi dalam mempertahankan esensi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	6	7	7	0	0	20	35,0
21	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang berbagai masalah yang timbul dalam pembuatan izin usaha dengan menggunakan portal Online Single Submission (OSS) ?	1	8	6	5	0	20	40,0
22	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i tentang kegagalan dalam membuat NIB apakah sudah di atasi oleh para pejabat/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?	2	5	6	7	0	20	35,0
23	Bagaimana menurut bapak/ibu/ sdr/ i para pekerja/pegawai dalam memberitahukan kepada masyarakat secara meluas tentang perubahan-perubahan ketentuan PTSP NIB di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?	2	10	8	0	0	20	50,0
24	Bagaimana menurut bapak/	3	11	4	2	0	20	55,0

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
	ibu/ sdr/ i peran para pejabat/staf/pegawai dalam mengimplementasikan OSS kepada masyarakat ?							
	Jumlah	97	210	140	33	0	480	46,30
	Jumlah Responden	4	8	6	2	0	20	
	Persentase(%)	20,2	43,75	29,1	6,8	0	100%	

Sumber : Data olahan 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Masyarakat terhadap pertanyaan kuisisioner yang diberikan peneliti tentang implementasi pelayanan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kab.Kuantan Singingi masih belum sangat maksimal atau belum terwujudkan dengan baik.adapun rata-rata tanggapan reponden pejabat, pegawai atau Staf terhadap pertanyaan kuisisioner adalah 46,30 yang berada pada skala likert 58-30 , hal ini menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator implementasi pelayanan *online single submission (OSS)* Didinas Penanaman Modal pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kab.Kuantan Singingi adalah kurang baik.

5.8 Rekapitulasi Hasil Penelitian Quisioner Responden Masyarakat dan Pegawai yang berurusan langsung Di Dinas Penanaman Modal pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kab.Kuantan Singingi

No	Responden	Jumlah rat-rata
1	Masyarakat	46,30
2	Pegawai	47,64
Total		55,8

Sumber : Data olahan 2020

Dari hasil penelitian diatas bahwa terdapat beberapa indikator quisioner terkait Berdasarkan hasil penelitian bahwa indikator Komunikasi yang berkaitan dengan penerusan proses surat izin usaha masih kurang terlaksana dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan menunjukkan kurang maksimal dan terkait keputusan pengambilan kebijakan yang ditetapkan juga kurang konsisten dalam pelaksanaanya. Pemberian informasi dan komunikasi kebijakan kepada masyarakat juga kurang terlaksana dengan baik sehingga menunjukkan rendahnya tanggung jawab setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi, serta kurangnya konsistensi dan keefektifan proses pembuatan izin kurang berjalan dengan baik.

Terkait pelayanan sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga berpengaruh terhadap pelayanan yang dilakanakan oleh pegawai karena rendahnya keterampilan dan keahlian para staf dan pegawai tersebut.

Ini juga dipengaruhi oleh rendahnya pemberian insentif kepada pegawai dan membuat para pegawai kurang termotivasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan. Sehingga perlunya kebijakan baru untuk memperbaiki kondisi ini. Maka dari pernyataan ini dapat diambil kesimpulan bahwa masih kurang baik pelaksanaan Implementasi Pelayanan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan angka yang berada pada rentang skala liker 30-58 dengan rata-rata 55,8 .

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang telah peneliti lakukan mengenai implementasi pelayanan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi mrnghasilkan angka yang berada pada Rentang Skala Likert 30-58 dengan rata-rata 55,8 berarti implementasi pelayanan *online single submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Masih Kurang Baik sehingga pemerintahan instansi agar memberikan sosialisasi Sumber Daya Manusia (SDM) kepada masyarakat, terutama para pelaku usaha, bahwa proses perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* untuk memudahkan para pelaku usaha untuk mendaftarkan usahannya.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian terhadap implementasi pelayanan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi yang telah dilakukan melalui penelitian kuantitatif serta mencermati yang telah dilakukan, maka disarankan kepada pemerintahan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan melaksanakan dan meningkatkan sistem sosialisasi *Online Single submission (OSS)* untuk

mempermudahkannya masyarakat dalam melakukan mekanisme izin usaha sebagai berikut :

1. Bagi pemerintahan khususnya lembaga pemerintahan yang berwenang atau berkaitan dengan pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui *Online Single Submission (OSS)*, agar memberikan sosialisasi kepada masyarakat, terutama para pelaku usaha, bahwa proses perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission (OSS)*, adalah untuk memudahkan para pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya.
2. Bagi masyarakat khususnya bagi para pelaku usaha agar lebih memanfaatkan segala fasilitas yang disediakan oleh pemerintahan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat itu sendiri.
3. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi perlu untuk dilengkapi, agar lebih mendukung kinerja para aparat pelaksana pelayanan dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.
4. Pemerintahan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi seharusnya memberikan pemberitahuan untuk pendaftaran NIB disistem jaringan *Online Single Submission (OSS)* agar masyarakat tidak melakukan mekanisme *Online Single Submission (OSS)* secara manual.

5. Dan perlunya perbaikan jaringan ilmu teknologi (IT) oleh pemerintahan dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja kabupaten kuantan singingi itu sendiri agar masyarakat tidak kesulitan pada saat mengakses Perizinan secara online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Abdurrahmant, Fathoni 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ahyani, Agus, 2000, *manajemen produksi: pengendalian produksi*, Yogyakarta: BPFE.
- Darmawan, Deni, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Djaenuri, H.M. Aries, 2003. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : IIP Press
- D,Riant,Nugroho, 2004. *Kebijakan publik formulasi Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Gramedia.
- Handoko, 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPPF UGM.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, H. Malayu SP., 2004. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, BumiAksara, Jakarta.
- _____, Melayu, 2006, *Majemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- I. G, Wursanto, 2002. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Lubis, S.M.Hari & Husein, martini.,1987, *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan makro*, Jakarta: Pusat antar ilmu-ilmu sosial.
- Iyas, Yaslis, 2005, *perencanaan sumber daya manusia(teori,metode dan formula)*. Jakarta :pusat kajian ekonomi informasi FKM-UI Depok.
- Kadji, Yulianto, 2016, *formulasi dan implementasi kebijakan publik, kepemimpinan dan perilaku birokrasi dalam fakta realitas*, Gorontalo: UNG Press Gorontalo Anggota IKAPI
- Moekijat, 1999. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung, Mandar Maju.
- Moenir. H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta 13220, PT Bumi Aksara.

- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan customer satisfaction "prinsip-prinsip dasar agar pelayanan publik lebih berorientasi pada kepuasan dan kepentingan masyarakat"* Jakarta. Penerbit Alumni.
- Nasution, M. Arif, 2000. *Birokrasi dan Problema Otonomi Daerah*. Bandung, Mandar Maju.
- Nasution, Mulia, 2000, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Djambatan
- Pasalog, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Penerbit Alfabeta
- Rivai, Veithzal,. 2006. *Kepemimpinandan Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sarwoto, 1993. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta, Ghalia Indonesia
- Sastrohadiwiryo, Siswanto B, 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administratif dan Operasional)*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Siagian, P. Sondang, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- _____, 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta, Renika Cipta.
- Soejadi, FX, 1999. *Administrasi Pada Organisasi Moderen*. Jakarta, Grasindo
- Soejamto, 1996. *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sufian, Hamin, 1995. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen, Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Pekanbaru, UIR Press.
- _____, 2003. *Administrasi dan Manajemen Pembangunan*. Pekanbaru, UIR Press.
- _____, 2003. *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan, Panduan Umum Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Pekanbaru, UIR Press.
- Sugiyono, 2003, *metode penelitian administrasi (kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung
- Syafiie, Inu, Kencana. M.Si Welasari, SIP., 2017. *M.Si Ilmu Administrasi*. Yogyakarta.
- _____. *Ilmu administrasi publik edisi revisi*. Bandung.

- Syamsi,Ibnu, S. U. 2008. *Pengambilan Keputusan (Decision Making)*. Jakarta, Bima Aksara.
- Suminta, Praja, 2005. *Administrasi Pembangunan*. Surakarta, Universitas Sebelas Maret, Press.
- Thoha, Miftah. 2008. *ilmu administrasi public kontemporer*, Jakarta: Kencana
- Wahono, Romi Satria, 2001. *Manajemen Organisasi*. Jakarta, LIPI.
- Winarno,Budi. 2016. *Implementasi Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Presindo: Yogyakarta
- Zainal, Veithzal dkk, 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru, UIR Press

Dokumentasi :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Dari Pelayanan Umum
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Buku Pedoman penulisan Proposal dan Skripsi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Lampiran I

DAFTAR KUISIONER PENELITIAN TENTANG

Implementasi pelayanan *online single submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Kuantan Singingi.

Kepada : Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Kuantan Singingi.

A. IDENTITAS PENELITI

NAMA : SINTIA FEBRI
 NPM : 160411100
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
 JENJANG PENDIDIKAN : S1 (SASTRA SATU)

B. IDENTITAS RESPONDEN

NO :
 NAMA :
 JENIS KELAMIN :
 TINGKAT PENDIDIKAN :
 USIA :
 PEKERJAAN :
 JABATAN :
 ALAMAT :

C. PETUNJUK

1. Daftar pertanyaan ini dimaksud penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan dimaksudkan untuk syarat pengumpulan data informasi sehubungan dengan penulisan ilmiah.
2. Hasil kuisisioner dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama penulis.
3. Identitas bapak/ibu/sdr/i dijamin kerahasiaannya.
4. Atas kerja sama bapak/ibu/sdr/i saya ucapkan terima kasih.

I. Indikator komunikasi :**A. Transmisi**

1. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang pelayanan pelaksanaan izin usaha penanaman modal di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
2. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I penerusan komunikasi dari para pejabat sudah berjalan dengan konsisten di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

B. Kejelasan

3. Menurut bapak/ibu/sdr/I apakah komunikasi kebijakan di di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi sudah dapat dipahami dengan baik ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
4. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang kejelasan tanggung jawab izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

C. Konsistensi

5. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i para pelaksana membuat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
6. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I petunjuk-petunjuk tentang tata cara izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

II.Indikator sumber-sumber :**D. Staf**

7. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang pelayanan staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
8. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang keterampilan pengelolaan staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

E. Informasi

9. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I petunjuk-petunjuk informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
10. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I pemberian informasi tentang tata cara pelaksanaan Online Single Submission (*OSS*) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

F. Fasilitas

11. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i fasilitas yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
12. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i kebijakan untuk menyediakan fasilitas yang memadai bagi keberhasilan implementasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

III. indikator kecenderungan – kecenderungan.

G. Dampak dari kecenderungan-kecenderungan

13. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I dalam pemberian nasehat atau kebutuhan oleh pejabat/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
14. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tingkah laku homogen staf baru yang bekerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

H. Pengangkatan birokrasi

15. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I pejabat-pejabat tinggi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi sudah bertanggung jawab atas pekerjaannya?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
16. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tipe pemimpin kepala dinas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

I. Inseftif

17. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I para pelaksana inseftif di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
18. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang anggaran biaya pembuatan proses izin usaha dengan menggunakan Online Single Submission (*OSS*) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

IV. indikator Struktur Birokrasi**J. Fragmentasi**

19. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i ketelitian para pekerja/staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi dalam membuat suatu surat izin usaha masyarakat ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
20. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang visi dan misi dalam mempertahankan esensi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

K. Masalah dan prospek

21. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang berbagai masalah yang timbul dalam pembuatan izin usaha dengan menggunakan portal Online Single Submission (*OSS*) ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
22. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang kegagalan dalam membuat NIB apakah sudah diatasi oleh para pejabat/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

L. Pelaksana atau implementor

23. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I para pekerja/pegawai dalam memberitahukan kepada masyarakat secara meluas tentang perubahan-perubahan ketentuan PTSP NIB di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
24. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I peran para pejabat/staf/pegawai dalam mengimplementasikan *OSS* kepada masyarakat ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Lampiran II

DAFTAR KUISIONER PENELITIAN TENTANG

Implementasi pelayanan *online single submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Kuantan Singingi.

Kepada : Pejabat, Pegawai atau Staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Kuantan Singingi.

D. IDENTITAS PENELITI

NAMA	: SINTIA FEBRI
NPM	: 160411100
JURUSAN	: ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM STUDI	: ADMINISTRASI NEGARA
JENJANG PENDIDIKAN	: S1 (SASTRA SATU)

E. IDENTITAS RESPONDEN

NO	:
NAMA	:
JENIS KELAMIN	:
TINGKAT PENDIDIKAN	:
USIA	:
PEKERJAAN	:
JABATAN	:
ALAMAT	:

F. PETUNJUK

5. Daftar pertanyaan ini dimaksud penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan dimaksudkan untuk syarat pengumpulan data informasi sehubungan dengan penulisan ilmiah.
6. Hasil kuisisioner dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama penulis.
7. Identitas bapak/ibu/sdr/i dijamin kerahasiaannya.
8. Atas kerja sama bapak/ibu/sdr/i saya ucapkan terima kasih.

I. Indikator komunikasi :**A. Transmisi**

1. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I penerusan proses surat izin usaha para pegawai/staf dibidang kerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
2. Apakah menurut bapak/ibu/sdr/I keputusan dan pengambilan kebijakan yang telah ditetapkan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi sudah diterapkan dengan baik ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

B. Kejelasan

3. Menurut bapak/ibu/sdr/I apakah pemberian komunikasi dan informasi kebijakan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi sudah dapat dipahami dengan baik ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
4. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I kejelasan tanggung jawab kerja setiap para pegawai/staf pada bidangnya masing-masing di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

C. Konsistensi

5. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang konsistensi dan keefektifan proses membuat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik
- e. Tidak baik

6. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I menyampaikan petunjuk-petunjuk tentang tata cara izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi kepada masyarakat?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik
- e. Tidak baik

II. Indikator sumber-sumber :**D. Staf**

7. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik
- e. Tidak baik

8. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang keterampilan dan keahlian pada staf/pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik
- e. Tidak baik

E. Informasi

9. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I mekanisme informasi pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik
- e. Tidak baik

10. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/ISistem informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi, apakah sudah berjalan dengan maksimal ?

- a. Sangat maksimal
- b. maksimal
- c. Cukup maksimal
- d. Kurang maksimal
- e. Tidak maksimal

F. Fasilitas

11. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i fasilitas yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik
- e. Tidak baik

12. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i kebijakan untuk menyediakan fasilitas yang memadai bagi keberhasilan implementasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik
- e. Tidak baik

III. indikator kecenderungan – kecenderungan.

G. Dampak dari kecenderungan-kecenderungan

13. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I pemberian insentif kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
14. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I para pembuat keputusan dalam mendorong ketidakefektifan implementasi kebijakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

H. Pengangkatan birokrasi

15. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I para pemimpin dan pejabat-pejabat tinggi menghadapi hambatan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
16. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I pejabat-pejabat baru memperbaiki kesalahan proses izin usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

I. Inseftif

17. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I para pemberian inseftif kepada pegawaidi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
18. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I tentang anggaran biaya pembuatan proses izin usaha dengan menggunakan Online Single Submission (OSS)di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

IV. indikator Struktur Birokrasi**J. Fragmentasi**

19. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang tanggung jawab suatu bidang pengeloan dalam proses suatu izin usaha masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi dalam membuat suatu surat izin usaha masyarakat ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
20. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i proses penanggangan surat izin usaha yang lama sekali dikeluarkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

K. Masalah dan prospek

21. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i penanganan masalah jaringan Online Single Submission (*OSS*) yang sering kali mengalami gangguan dalam proses pembuatan izin usaha?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
22. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kelancaran integrasi Online Single Submission (*OSS*) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

L. Pelaksana atau implementor

23. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i keterlibatan para pejabat/staf/pegawai dalam mensosialisasikan suatu izin usaha dalam sistem Online Single Submission (*OSS*) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kab. Kuantan Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
24. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i peran para pejabat/staf/pegawai dalam mengimplementasikan Online Single Submission(*OSS*) kepada masyarakat ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Lampiran III

Dokumentasi penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi











Prosedur Penerbitan Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal

No	Kegiatan	Pelaksana				Mituru Baku			Ket	
		Kadis	Unit Pemroses	OPD Teknis	Lembaga OSS	Pemohon	Femohon	Waktu		Output
1	Merigulikan berkas permohonan NIB Izin Usaha dan Izin Operasional/Komersial melalui Portal OSS					mulai	Persyaratan : a. NIB b. Surat Pernyataan		Permohonan izin usaha/izin operasional/komersial	Permohonan perizinan wajib memiliki NIB
2	Memproses izin usaha dan izin operasional/komersial						Data permohonan izin usaha/operasional komersial		izin usaha dan izin operasional/komersial dari lembaga OSS	Dokumen persyaratan lengkap dan benar
3	Memenuhi komitmen izin usaha, prasarana usaha dan izin operasional						Persyaratan sesuai dengan persyaratan pemenuhan komitmen yang telah ditetapkan		Data dokumen lengkap dan benar	permohon menyampaikan dokumen sesuai dengan persyaratan kolmen
4	Melakukan evaluasi/pemeriksaan dan penilaian terhadap dokumen pemenuhan komitmen dan memberikan rekomendasi izin usaha/izin komersial kepada unit pemroses, jika rekomendasi ditolak akan dikembalikan kepada pemohon						Data dokumen perizinan		Data verifikasi dan validasi kebenaran permohonan perizinan serta BAP hasil pemeriksaan fisik	jangka waktu penyelesaian komitmen dalam rangka pengawasan pemenuhan komitmen permohonan
5	Memeriksa/memroses rekomendasi OPD teknis dan menyampaikan kepada pimpinan						laporan hasil survey dan pemeriksaan fisik		Rekomendasi tim teknis/pengawas	Tim teknis/pengawas dapat dan atau tidak merekomendasikan
6	Memeriksa komitmen izin usaha/komersial dan menyampaikan kepada lembaga OSS, jika ditolak dikembalikan ke Unit Pemroses						laporan hasil survey dan pemeriksaan fisik		Rekomendasi unit pemroses izin usaha/izin operasional komersil	Unit merekomendasikan atau tidak merekomendasikan
7	Meribitkani/Notifikasi izin usaha/Komersial/Operasional pada OSS						Notifikasi dan upload persetujuan komitmen		surat persetujuan notifikasi izin usaha dan izin operasional/komersil	Operasional/komersil diterbitkan lembaga OSS

PL KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 DAN TENAGA KERJA
 KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

MARDANSYAH, S.Sos, MM
 NIP. 19750806 200003 1 001



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail uniksquantan@gmail.com

Teluk Kuantan, 20 Februari 2020

Nomor : 089/FIS/UNIKS/II/2020
 Lamp. : -
 Perihal : Permohonan Pelaksanaan
 Pra Riset

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Dinas Penanaman Modal
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga
 Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
 di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb
 Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Sintia Febri
 NPM : 160411100
 Fakultas : Ilmu Sosial
 Program Studi : S1 Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

Saat ini mahasiswa yang bersangkutan akan melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) sebagai berikut :

Judul Penelitian : Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja
 Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk keperluan pra riset tersebut, kami mohon kesediaan Bapak agar berkenan kiranya memberi izin penelitian dan data yang diperlukan mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



ZUL AMMAR, SE., ME
 NIDN. 1020088401



PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
 Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562
 Email : dpmptsptk@kuansing.go.id, Website : <https://dpmptsptk.kuansing.go.id>
TELUK KUANTAN

REKOMENDASI

Nomor : 69/DPMPSTP-PNP/1.04.02.02/2020

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI Nomor:089/ FIS/ UNIKS/ II/ 2020 Tanggal 20 Februari 2020.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **SINTIA FEBRI**
 NIM : 160411100
 Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
 Jenjang Pendidikan : S1
 Alamat : JLN. GATOT SUBROTO KM 7 TELUK KUANTAN
 Judul Penelitian : "IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA"
 Untuk melakukan Penelitian di : **DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan
 Pada Tanggal : 25 Februari 2020

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :



**Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja
 Kabupaten Kuantan Singingi,**

MARDANSYAH S,Sos. MM
 Pembina Tk. I, IV/b
 NIP 19750806 200012 1 001

Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;
2. Instansi terkait;
3. Arsip.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM. 7 Teluk Kuantan, Telp. 0760 – 561655 Fax. 0760 – 561655
 e-mail. uniksquantan@gmail.com

CATATAN BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : **SINTIA FEBRI**
 NPM : 160411100
 Judul : Implementasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi
 Pembimbing 1 : Desriadi, S.Sos, M.Si
 Pembimbing 2 : Rika Ramadhanti, S.IP, M.Si
 Mulai Bimbingan : 7 Oktober 2019

No	Tgl	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			1*	2**	
1.	7-10-2019	- Sesuaikan penulisan dengan buku pedoman - Margin - Daftar Isi, Tabel, Gambar - Kata Pengantar 1,5 spasi - Abstrak 1 spasi - Daftar Pustaka ditambah - Konsep			
2.	23-10-2019	- Perbaiki latar belakang - Tambahkan teori MSDM - Tambahkan teori Perilaku Organisasi - Hipotesis, Konsep Variabel			
3.	28-10-2019	- ACC ke Pembimbing 1			
4.	5-11-2019	- PENULISAN			
		- TABEL 1 SPASI			

No	Tgl	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			1*	2**	
		- PERBAIKI KONSEP			
		- TEKNIK PENARIKAN SAMPEL			
		- JADWAL DAFTAR PUSTAKA			
	20-11-2019	- TAMBAH FAN SOP			
		- LATAR BELAKANG MASALAH			
		- DAFTAR ISI			
		- DAFTAR GAMBAR			
		- PENULISAN KONSEP KONSISTENSI			
		- JUDUL DAFTAR PUSTAKA			
		- TEKNIK PENARIKAN INFORMAN			
	27/11-2019	Acc uji sampel			
	05/1-2020	Bimbing kuisin			
	10/1-2020	Perbaiki kuisin			
	3/3-2020	perbaiki kuisin			
	5/3-2020	olahan Data			
		kuisin			

diteliti menggunakan SPSS.

3	30/10-2019	- tambahkan Depensi: operasional		Rh	
		- operasi dan manajemen.			
		- Perbaiki Depan pustaka.			
		- Tambahkan hipotesis			
		- perbaikan Margin			
4	6/10-2019	Acceptance I.		KR.	
5	11/11-2019	- kaitan luas & probabilitas - teori & praktik - mengapa & bagaimana & probabilitas.			
6	11/11-2019	- kaitan & pelayanan & praktik. - kaitan penelitian & probabilitas. Subes mgs.			
7		- penelitian & praktik Nama Penger, Tahun, Judul, tempat terbit, penerbit.			
8	19/11-2019	dan ya peninjauan.			
9	29/1-2020	Bab 1-2			



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jln Gatot Subroto KM. 07Kebun Nenas jake Telp.0760-561655,e-mail unikskuantan@gmail.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI PROPOSAL

Proposal Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : Sintia Febri

NPM : 160411100

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : **Implementasi Pelayanan Single Online Submission (OSS) Di Dinas
 Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Hari/Tgl Ujian : Kamis/05 Desember 2019

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas proposal skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si	Ketua Dewan Sidang	1. 
2.	Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si	Sekretaris Dewan Sidang	2. 
3.	Desriadi, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 1/ Anggota 1	3. 
4.	Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si	Pembimbing 2/ Anggota 2	4. 

Catatan:

Setelah ditandatangani, formulir ini diphotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir saat sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lainnya.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sintia Febri
Tempat tanggal lahir : Pasar Inuman, 26 Februari 1998
Jenis kelamin : Perempuan
Status : Belum Kawin
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Sisingmangraja LK. II No. 01 RT 005/RW
001 Sungai Jering Kuantan Tengah
Pendidikan : 1. SD N 001 Pasar Inuman 2010
2. MTS Plus Ulil Albab Inuman 2013
3. SMK N 2 Teluk Kuantan 2016
No hp/tlp : 082268064442



Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 19 Juni 2020
Penulis

SINTIA FEBRI
NPM. 160411100