

**ANALISIS KEBIJAKAN MEKANISME PENGADUAN DAN
RESPONSIVITAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK YANG BERKUALITAS PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana Strata Satu
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

Fikri Fauzi

NPM: 41183522180035

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

2022

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fikri Fauzi

NPM 41183522180035

Judul Skripsi : Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Semua kutipan yang saya rujuk pada skripsi ini telah saya sertakan sumber aslinya berdasarkan tata cara dan pedoman penulisan yang benar.

Menyatakan,

Bekasi, 10 Agustus 2022



Fikri Fauzi

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Dalam
Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Pada Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Bekasi

Penyusun : Fikri Fauzi

NPM 41183522180035

Bekasi, 10 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing



(Muhammad Yunus, S. IP., MPA)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Dalam Memberikan
Pelayanan Publik Yang Berkualitas Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Fikri Fauzi

NPM: 41183522180035

Telah diujikan dihadapan Dengan penguji

Pada Tanggal : 10 Agustus 2022

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Bekasi

Pada Tanggal : 10 Agustus 2022

Dosen Penguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si

Anggota : 1. Abdul Muis, Dra., M.Si

2. Muhammad Yunus, S.IP., MPA



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia nikmat dan kesehatan sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan dan Reponsivitas Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas (Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)”. Shalawat serta salam kami curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari jaman jahiliah ke jaman yang terang benerang seperti saat ini. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menempuh ujian strata satu program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Yunus, S.IP., MPA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, serta memberikan ilmu, masukan dan arahan dalam penyusunan serta penulisan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan arahnya selama penulis menempuh studi pada program Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam ‘45’ Bekasi.
4. Terimakasih kepada Ibu dan Ayah, yang telah menjadi support sistem dan selalu mendoakan selama penulis menjalani Pendidikan, dan telah sabar dalam membimbing sehingga menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
5. Terimakasih kepada, kakak (Brigadir Khalifatullah Adhitya Pratama), adik (Dara Gita Mardhatillah, Ummu Hanny) tercinta yang telah mendoakan dan mensupport dalam penelitian ini.

6. Terimakasih kepada Nur Azizah S.Pd, (teman sepesial) yang telah memberikan semangat, memotivasi, serta menjadi support sistem dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Terimakasih kepada teman-teman Angkatan 2018 yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan studi di Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam '45' Bekasi.

Semoga Allah memberikan kebaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Harapan penulis semoga isi yang terkandung dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis, maupun bagi pembaca pada umumnya. Kritik dan Saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan oleh penulis sehingga dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini.

Bekasi, 10 Agustus 2022



Fikri Fauzi

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orangtuaku, Ayah Drs Adul Alfhani dan Ibu Juriah yang telah senantiasa mendoakan, mendidik, membiayai dan mendukung demi kebaikan untuk kehidupan anak-anaknya.
2. Diriku Sendiri, yang telah berhasil melewati banyak rintangan dan mendapat berbagai pengalaman baik dibangku perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
3. Alamamaterku Universitas Islam “45” Bekasi.

MOTTO HIDUP

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,”

(QS Al Insyirah: 5)

وَاعْلَمُوا أَنَّهُ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا، وَالْكَرْبِ مَعَ الْفَرَجِ وَأَنَّ الصَّبْرَ، مَعَ التَّصْرِ أَنَّ

Artinya: "Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan,”

(HR Tirmidzi)

RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Fikri Fauzi
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 12 September 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Anak Ke : 2 (Kedua)
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Email : fauzifikriddf@gmail.com
Alamat Rumah : Kp. Bojong Koneng RT 003 RW 02 Desa Telaga
Murni Kec. Cikarang Barat Kab. Bekasi 17520.

Nama Orangtua

Nama Ayah : Drs. Adul Alfhani
Nama Ibu : Juriah
Alamat Rumah : Kp. Bojong Koneng RT 003 RW 02 Desa Telaga
Murni Kec. Cikarang Barat Kab. Bekasi 17520.

Riwayat Pendidikan

MI AL IMAROH	2004-2010
SMP ISLAM AS SURUR	2010-2013
MA NEGERI CIKARANG	2013-2016
UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI	2018-2022

Riwayat Organisasi

1. Forum Karang Taruna Desa Telaga Murni.
2. Karang Taruna Desa Telaga Murni.
3. Paguyuban Pemuda Karang Taruna RW 02.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fikri Fauzi
NPM : 41183522180035
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islan “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan dan Responsivitas Dalam
Memberikan Pekayanan Yang Berkualitas Pada Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi**

Berseta perangkat yang ada (jika diperlukan), Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universita Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, dengan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada Tanggal: 10 Agustus 2022



Yang Menyatakan,
Fikri Fauzi

**ANALISIS KEBIJAKAN MEKANISME PENGADUAN DAN
RESPONSIVITAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
YANG BERKUALITAS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BEKASI**

Fikri Fauzi

fauzifikriddf@gmail.com

Ilmu Administrasi Negara

Universitas Islam “45” Bekasi

ABSTRAK

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas, dimana ada orang yang dilayani, dan melayani, Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah guna memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Begitu banyaknya permasalahan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, sehingga perlu segera dilakukan perubahan atau reformasi dengan meningkatkan pelayanan publik seperti pada kasus pelayanan pengaduan terkait perizinan dan non-perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan mekanisme pengaduan dan responsivitas pegawai serta menganalisis persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, untuk menganalisis data dengan metode *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Lokus penelitian ini terkonsentrasi pada Bidang Informasi Pengaduan Evaluasi Dan Pengendalian Perijinan pelayanan pengaduan, pegawai dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan sudah diatur dalam kebijakan pada Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 dan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 600/238.5/DPMPSTP/2018 hanya saja ada kendala pada kebijakan ini yang mengatur waktu proses penyelesaian masalah pengaduan yang terlalu lama dalam memberikan waktu penyelesaian pengaduan, serta Responsivitas pegawai pelayanan pengaduan yang baik dan ramah akan tetapi respon pegawai dalam menyimpan berkas data pengaduan yang perlu diperhatikan kembali pasalnya ada beberapa pengguna yang tidak terselesaikan pengaduannya dikarenakan berkas data yang sudah diberikan kepada pelayanan hilang atau terselip, dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan pada poin kemampuan pegawai yang diukur oleh kesesuaian latar belakang pendidikan, kemampuan merespon, kemudahan akses, dan ketetapan waktu.

Kata Kunci: Kebijakan, Pelayanan Publik, Persepsi, Responsivitas

**ANALISIS KEBIJAKAN MEKANISME PENGADUAN DAN
RESPONSIVITAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
YANG BERKUALITAS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BEKASI**

Fikri Fauzi

fauzifikriddf@gmail.com

Ilmu Administrasi Negara

Universitas Islam “45” Bekasi

ABSTRACT

Public services basically cover various aspects of life that are very broad, where there are people who are served, and serve, Public services are provided by the government to meet all the needs of the community. There are so many problems with public services organized by the government, so it is necessary to immediately make changes or reforms by improving public services such as in the case of complaints services related to licensing and non-licensing. This study aims to analyze the policy of the complaint mechanism and employee responsiveness as well as analyze the perception of the public using the services of the Bekasi Regency Investment and One Stop Integrated Service. In this study using qualitative methods. With data collection techniques using interviews, observation and documentation, to analyze data with data reduction methods, data display, and conclusion drawing/verification. The locus of this research is concentrated on the Information, Complaints, Evaluation and Control of Licensing of complaint services, employees and the public who use the services. The results of this study indicate that the complaint mechanism has been regulated in the policy in the Regent Regulation Number 91 of 2021 and the Decree of the Head of the Investment Service and One Stop Service Number: 600/238.5/DPMPTSP/2018, only that there are obstacles in this policy which regulates the processing time. settlement of complaints problems that take too long to provide complaint settlement time, as well as good and friendly responsiveness of complaint service employees, but the response of employees in storing complaint data files that need to be considered again because there are some users whose complaints have not been resolved because the data files have been given to the service lost or tucked away, and the public's perception of the complaint service on the point of employee ability as measured by the suitability of educational background, ability to respond, ease of access, and timeliness.

Keywords: Policy, Public Service, Perception, Responsiveness

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Signifikansi Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	17
BAB II KERANGKA TEORI	19
2.1 Analisis Kebijakan	19
2.2 Mekanisme	19
2.3 Pengaduan	20
2.4 Responsivitas	20
2.5 Pelayanan Publik.....	21
2.6 Persepsi Masyarakat	22
2.7 Kerangka Berpikir.....	23
2.8 Asumsi Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian	28
3.3 Desain Penelitian	29
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data	30
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.6 <i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian.....	36

3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.8 Jadwal Penelitian	41
3.9 Keterbatasan Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.2 Hasil Penelitian	55
4.3 Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Rekomendasi.....	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Informan	33
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	41
Tabel 4.1 Golongan atau Pangkat Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi	54
Tabel 4.2 Jenjang Pendidikan Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi	55
Tabel 4.3 Pegawai Pelayanan Pengaduan Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi	61
Tabel 4.4 Kesesuaian Latarbelakang Pendidikan Dengan Pekerjaan Pegawai	66
Tabel 4.5 Pengguna Pelayanan Pengaduan Bulan Januari	71
Tabel 4.6 Pengguna Pelayanan Pengaduan Bulan Februari	72
Tabel 4.7 Pengguna Pelayanan Pengaduan Bulan Maret	72
Tabel 4.8 Pengguna Pelayanan Pengaduan Bulan April	73
Tabel 4.9 Pengguna Pelayanan Pengaduan Bulan Mei	73
Tabel 4.10 Pengguna Pelayanan Pengaduan Bulan Juni	74
Tabel 4.11 Pengguna Pelayanan Pengaduan Bulan Juli	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Kantor DPMPTSP	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	46
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Pengaduan	57
Gambar 4.4 Info Media Pelayanan Pengaduan.....	59

DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
TKK	: Tenaga Kerja Kontrak
SOP	: Standar Operasional Prosedur
KKN	: Korupsi Kolusi Dan Nepotisme
UU	: Undang-Undang
KIP	: Keterbukaan Informasi Publik
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
GSB	: Garis Sepadan Bangunan
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
TU	: Tata Usaha
SEKDIN	: Sekretaris Dinas
SARA	: Suku Agama Ras dan Antargolongan
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

LAMPIRAN PLAGIASI

