

WIKARA

WIKARA NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL RESEARCH DEVELOPMENT

Laman Jurnal: jurnal.stie-wikara.ac.id

ISSN : 2721-8120 (p) ,2797-3247 (e)

Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di DPMPTSP Kabupaten Purwakarta

Aldhi Anugrah Oktavian^{1*}, Eti Jumiati²

1. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wibawa Karta Raharja, Jawa Barat, Indonesia
2. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wibawa Karta Raharja, Jawa Barat, Indonesia

| ARTICLE INFO | ABSTRACT |
|---|--|
| <p>Artikel History: Received: December 2023 Revised: December 2023 Published: December 2023</p> | <p><i>This study refers to the process of managing public service complaints which aims to see how well the service at DPMPTSP Purwakarta Regency is included in the Service Standards that have become the rules or not. This analysis uses the service triangle method to find out more about good public service strategies, friendly service systems, and community-oriented human resources as users of complaint services. This type of research is descriptive qualitative. Located in Purwakarta Regency. Data obtained through in-depth interviews with the person in charge, the Head of the Complaints Division, the Head of the Complaints Section, as well as several complaints officers, and the public who use the complaints service. The population in this study were 4 (four) people and a sample of 2 (two) complaint service officers and 1 (one) person were taken from the service user community. With this qualitative descriptive approach, the researcher uses key data collection techniques which are carried out in a triangulation (combined) manner. While this data analysis is done by reducing the data, namely summarizing all the information and compiling it, then drawing conclusions. The results of this study can be concluded that the Analysis of Management of Public Complaints against Public Services at the Investment Service and One-Stop Services in Purwakarta Regency is very influential in determining good and clean public service standards. In this department, must be optimally developed for the continuity of services that are synergized, have character, and provide satisfied services to the community.</i></p> |
| <p>Keywords: Management, Public Service Complaints</p> | |
| INFO ARTIKEL | ABSTRAK |
| <p>Riwayat Artikel: Diterima : Desember 2023</p> | <p>Penelitian ini mengkaji proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Purwakarta telah sesuai</p> |

WIKARA

WIKARA NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL RESEARCH DEVELOPMENT

Laman Jurnal: jurnal.stie-wikara.ac.id

ISSN : 2721-8120 (p) ,2797-3247 (e)

Direvisi: Desember 2023

Dipublikasikan : Desember 2023

Kata kunci:

Manajemen, Pengaduan
Pelayanan Publik

dengan Standar Pelayanan yang berlaku. Analisis ini menggunakan metode *service triangle* untuk mengidentifikasi strategi pelayanan publik yang baik, sistem pelayanan yang ramah, serta sumber daya manusia yang berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan berlokasi di Kabupaten Purwakarta. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan penanggung jawab, Kepala Bidang Pengaduan, Kepala Seksi Pengaduan, beberapa petugas layanan pengaduan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 4 (empat) orang, dengan sampel sebanyak 2 (dua) petugas layanan pengaduan dan 1 (satu) orang dari masyarakat pengguna layanan. Pendekatan deskriptif kualitatif ini menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data dilakukan melalui reduksi data, yaitu merangkum seluruh informasi yang diperoleh, menyusunnya secara sistematis, kemudian menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta sangat berpengaruh dalam mewujudkan standar pelayanan publik yang baik dan bersih. Instansi tersebut perlu terus mengembangkan sistem pelayanan secara optimal agar tercipta pelayanan yang sinergis, berkarakter, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

PENDAHULUAN

Salah satu kategori utama pelayanan publik saat ini adalah perizinan, yang dikembangkan untuk menjawab isu-isu globalisasi. Setiap kota dan daerah berlomba-lomba untuk memberikan layanan terbaik untuk menjamin bahwa kegiatan investasi dapat berjalan dengan baik dan berkembang dari waktu ke waktu. Catatan pemerintah saat ini dalam menyediakan layanan publik yang luar biasa sering kali tidak sesuai dengan harapan dan permintaan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai berbagai kategori pelayanan publik. Kriteria pelayanan yang sering kali tidak jelas dan sulit, petugas pelayanan yang kasar, waktu tunggu yang terlalu lama serta masalah kenyamanan dan kemudahan.

Berdasarkan Perbup No 117 (2018) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dimana DPMPTSP bertanggung jawab secara administratif. Selain itu, perangkat daerah tersebut juga bertanggung jawab atas semua teknis penyelenggaraan terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat berkoordinasi dengan mereka. Salah satu tugas lain dari Perangkat daerah ini juga melakukan pengawasan dan evaluasi setelah penerbitan perizinan dan non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kegiatan tersebut merupakan bagian dari koordinasi dan sinkronisasi terhadap pengawasn penanaman modal.

Kabupaten Purwakarta sedang berusaha mencapai efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat maupun kepada pelaku usaha. Sehingga, dalam penggunaan sumber daya yang ada dapat diminimalisir agar tidak ada pemborosan dalam pelaksanaannya. Dengan adanya pemantapan dalam perencanaan pembangunan di Kabupaten Purwakarta dapat meningkatkan kesatuan dan persatuan nasional serta keabsahan politik pemerintahan dengan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk mengenali masalah yang dihadapi dan menyampaikannya kepada instansi pemerintah tersebut (MZ. Zaini, 2022).

Menurut Sinambela dalam (Marthalina dan Fadil,2017) Dalam hal upaya untuk merubah stigma, pemikiran dan pandangan masyarakat dalam memandang pelayanan publik itu sendiri supaya pelayanan yang berbelit-belit dan susah dipahami oleh masyarakat menjadi salah satu masalah utama yang sering dikeluhkan dan di alami oleh masyarakat. Pengelolaan pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat menjadi berbalik menjadi pelayanan masyarakat pada pemerintah.

Menurut DPMPTSP (2021) masalah-masalah perizinan dan investasi berikut ini masih terus ada dan menghambat kinerja DPMPTSP di tahun 2020 diantaranya adalah Tidak memadainya informasi terkait dengan fasilitas investasi serta implementasi insentif yang belum selesai, belum adanya pemanfaatan yang efektif terhadap outlet dan *platform* promosi online. Selain itu juga kurang adanya kesadaran dari para pelaku usaha untuk mendaftarkan kegiatan investasinya di Kabupaten

Purwakarta, kurangnya sumber daya manusia yang memadai terkait dengan bidang perizinan teknis teknologi informasi serta beragamnya layanan yang ditawarkan namun tidak sesuai dengan SOP dan standar pelayanan dan juga belum relevan dengan perkembangan zaman.

Permasalahan tersebut menjadi masukan serta acuan dalam penelitian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purwakarta**”. Berlandaskan hal tersebut, maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana gambaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purwakarta ? serta bagaimana strategi yang dapat dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan pelayanan publik ? Tujuan atas penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik masyarakat dan untuk mengetahui strategi yang dapat dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah setiap proyek publik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan publik atau sebagai sarana untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mahmudi, dalam Tanjung, Dkk, 2022). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (2022) yang dirujuk oleh Agustina dalam Bowo dan Mahrudi (2022), menyatakan bahwa ada beberapa kategori pelayanan publik yaitu layanan administratif, layanan barang dan jasa pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik 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 disebut sebagai penyelenggara pelayanan publik, atau Penyelenggara, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Berdasarkan undang-undang tersebut, jelas bahwa badan hukum lain atau pihak non-pemerintah (swasta), seperti rumah sakit, klinik, jalan tol, dan lain-lain, juga dapat memberikan pelayanan publik selain pemerintah. Selain penyelenggara pelayanan publik, prinsip penyedia layanan serta ciri dan karakteristik standar pelayanan publik juga perlu diperhatikan oleh institusi ini.

Amin dan Adil (2018) mengidentifikasi dua pengaruh utama terhadap standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, yaitu elemen-elemen spesifik menunjuk pada sumber daya manusia organisasi dan Faktor sistem yang digunakan untuk mengidentifikasi metode dan mekanisme layanan. Selain itu Djaehuri (2010) menegaskan bahwa ada empat faktor krusial yang

berdampak pada standar pelayanan publik yang dikelola pemerintah, yaitu Aspek organisasi, personil, keuangan dan sarana prasarana pelayan.

Pengaduan Masyarakat

Selain memahami nilai dari kualitas pelayanan dan kebutuhan untuk meningkatkannya, pemerintah juga perlu menyadari bagaimana globalisasi menghadirkan peluang dan kesulitan. Karena salah satu inisiatif untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah dengan melakukannya. Pelayanan Prima adalah sebuah gagasan yang telah diciptakan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan membawa dengan persyaratan hukum dan peraturan, penyedia layanan publik terlibat dalam pelayanan prima sebagai bentuk kegiatan pelayanan. (Kepmenpan No.63 tahun 2003 dalam (Mukarom, Dkk., 2015).

Mengelola pengaduan merupakan salah satu cara untuk menciptakan pelayanan publik yang baik (Mukarom et al., 2015). Bagi pemerintah untuk menentukan seberapa sukses mereka dalam menjalankan tugasnya, pengaduan masyarakat sangatlah penting (Prasetya et al., 2017). Lebih lanjut, ditegaskan bahwa kritik publik bertujuan untuk mengatasi kesalahan dari upaya yang dilakukan. Berikut ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pengaduan masyarakat yaitu kualitas pelayanan, ketidakpuasan terhadap hasil layanan, ketidakjelasan prosedur, ketidaktransparanan, ketidakadilan, ketidakterbukaan, ketidakefektifan serta tingkat pendidikan dan pengetahuan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Penyelenggara pelayanan publik diatur terkait sumber daya aparatur pelayanan tidak hanya oleh Undang-Undang Pelayanan Publik tetapi juga oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Kepastian hukum, profesionalitas, proporsionalitas, keterpaduan, pendelegasian, netralitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, keterbukaan, nondiskriminasi, persatuan dan kesatuan, keadilan dan kesetaraan, serta kesejahteraan menjadi asas dalam pengaturan atau manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN), yang meliputi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), sebagaimana dinyatakan dalam Pasal (2). Kategori Layanan Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah untuk membantu Bupati dalam mengelola kegiatan pemerintah daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, serta menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan.

Penelitian Terdahulu

Hidayatullah S (2021) melakukan penelitian berjudul Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses dan alur pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin tidak mengikuti Permen PAN RB No. 24/2014. Administrasi pengaduan pelayanan publik terhambat oleh dua (2) penyebab, yaitu: a) masalah internal, khususnya kurangnya personil dan kompetensi petugas b) variabel eksternal, seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan materi pengaduan yang tidak sesuai dengan kewajiban dan fungsi instansi ini sebagai akibat dari kurangnya sosialisasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ningsih dan Frinaldi (2023) dengan judul skripsi Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Aplikasi Potensi Investasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai ditemukan belum efektif dan belum memaksimalkan inovasi pelayanan. Hal ini disebabkan karena meskipun inovasi dalam bentuk aplikasi telah memanfaatkan teknologi yang sesuai dengan perkembangan zaman, namun fitur-fitur yang ditawarkan tidak sesuai dengan preferensi pengguna. Aplikasi SIAPI tidak memenuhi indikator teori inovasi Rogers, yaitu kesesuaian. Menurut indikator kompleksitas, inovasi SIAPI sangat kompleks sehingga pengguna harus melakukan tugas-tugas administrasi secara manual agar dapat disamakan dengan sistem tradisional yang ada sebelumnya dengan aplikasi SIAPI. Selain itu, konsumen mengalami kesulitan untuk menggunakan aplikasi SIAPI karena sulit ditemukan di Playstore.

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan ditulis oleh Bisri dan Warsono (2017) dengan judul skripsi Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Semarang. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Penerapan media penanganan pengaduan dan prosedur dari awal masuknya pengaduan hingga tindak lanjut pengaduan masyarakat menunjukkan dedikasi DPMPTSP Kota Semarang dalam menangani keluhan masyarakat. Urutan pengaduan yang disampaikan menentukan seberapa adil penanganan pengaduan tersebut bagi masyarakat. Untuk memastikan bahwa masyarakat menerima informasi yang jelas, kejelasan informasi mengenai pengelolaan pengaduan dan pelayanan perizinan bagi masyarakat masih harus ditingkatkan. Merespon pengaduan dengan cepat atau mengelolanya dalam bentuk tanggapan atau tindak lanjut atas pengaduan yang telah disampaikan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun objek pada penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta. Subjek penelitiannya ialah Kepala Dinas DPMPTSP, Kepala sub Bidang kerjasama dan Promosi, Kepala Bidang pelayanan dan Pengaduan, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Staff serta Masyarakat pemohon kabupaten Purwakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam data penelitian kualitatif diperoleh dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi.

Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi yang merupakan proses penggabungan beberapa metode pengumpulan data dan sumber data yang dihasilkan. Untuk menilai validitas data, peneliti menggunakan triangulasi, yang melibatkan perbandingan reliabilitas data di berbagai sumber data dan metode pengumpulan data (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa mekanisme pengaduan yang ada di DPMPTSP adalah OSS singkatan dari *Online Single Submission* ialah sebuah sistem yang dilakukan secara elektronik yang terintegrasi dari seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan pimpinan lembaga, menteri, gubernur, walikota, dan bupati. OSS merupakan sistem perizinan elektronik terintegrasi yang memberikan pelayanan perizinan baik izin usaha maupun izin bangunan. Single window sebelumnya berbeda dengan yang sekarang karena dasar hukum yang mengikat untuk semua izin dan non-lisensi yang dibuat oleh UUCK (UU Cipta Kerja).

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Purwakarta dapat disimpulkan secara garis besar alur Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Permen PAN & RB RI No. 24 Tahun 2014, baik itu pengaduan langsung ataupun pengaduan tidak langsung ada tahapan yang harus ditempuh yang memiliki dasar 5 tahapan yaitu :

Gambar Alur Pengaduan Berdasarkan Permenpan RB RI No 24/2014



Sumber : Website KemenPanRB.

Hasil survey lapangan yang terjadi ketika proses pengaduan menunjukkan ada tahapan yang hilang karena tidak ada unit pengolahan data pengaduan agar diproses pengaduan yang tidak memiliki agen. Sehingga langkah yang dihilangkan dan segera diurus oleh petugas dan pengacara.

Gambar Kondisi Rill Aliran Pengaduan



Sumber : Website KemenPanRB.

Hasil menunjukkan bahwa perbandingan data mekanisme dan proses pengaduan menurut Peraturan Menteri PAN dan RB No. 24 Tahun 2014 dalam wawancara, alur dan proses yang terjadi hanya sedikit berbeda. Langkah yang harus dilakukan dengan cara menerima pengaduan dari instansi (Kemenristekdikti, ataupun Helpdesk) yang tidak memenuhi persyaratan peraturan.

Bidang Pengendalian DPMPTSP Kabupaten Purwakarta periode 2022 telah mendapatkan aduan layanan yaitu permasalahan sebanyak 22 (Dua Puluh Dua) dengan status yang dikatakan telah selesai semua.

Sehingga dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan menerima pengaduan atas layanan perizinan dan non perizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi dan memberikan tanda terima kepada pengadu, Menelaah, mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan, Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan non perizinan, Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait, Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait, Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan, dan Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan. Ketika DPMPTSP dalam melakukan Penanganan Pengaduan sudah menjadi tugas yang harus dilaksanakan karena untuk stabilisasi pelayanan publik. untuk kepastian yang diberikan oleh DPMPTSP sering memberikan arahan agar bisa memberikan pelayanan pengaduan yang efektif dan cepat dengan mengajak pengadu/pelapor mendiskusikan, serta menelaah permasalahan yang terjadi, serta membuat rapat pembahasan terkait permasalahan agar bisa ditindaklanjuti sebagaimana mestinya secara cepat dan efektif.

Salah satu kemudahan yang sudah diberlakukan yaitu sistem LAPOR dimana sistem pengaduan tersebut dikelola langsung oleh Staff Presiden RI bersama dengan jajarannya yaitu Kementerian PAN-RB dan Ombudsman RI selaku pihak yang berwenang dalam pengaduan Masyarakat. Sehingga dengan adanya pengintegrasian tersebut alangkah baiknya DPMPTSP melakukan kepengurusan Integrasi Sistem Lapor tersebut dikarenakan mempermudah akses dalam suatu kendala yang terjadi oleh Masyarakat ketika ingin mengadukan suatu permasalahan pelayanan. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Purwakarta mengukur kepuasan masyarakat terhadap penanganan

pengaduan pelayanan publik ialah dengan cara melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sering diselenggarakan oleh pihak Dinas PTSP Kabupaten Purwakarta yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dari tahun ke tahunnya untuk selanjutnya di evaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali dengan menggunakan sistem informasi oleh Bapellitbangda (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah). Dengan keterbatasan SDM yang ada di DPMPTSP maka sistem pengaduan sering memiliki keterlambatan akan kepengurusan Pengaduan, akan tetapi tim yang sudah diberikan tugas selalu melaksanakan dengan tepat ketika pelapor ingin mengadukan permasalahan apapun itu dalam sektor pelayanan. Serta kurangnya anggaran di DPMPTSP Kabupaten Purwakarta dalam menangani Pengelolaan pengaduan. Namun apabila pengaduan masuk dalam sektor apapun itu ditangani dengan sigap, ketika laporan pengaduan layanan masuk biasanya DPMPTSP sering mengkontak pelapor untuk diberikan arahan terkait laporan apa yang mereka alami. Untuk teknisnya setiap penanganan pengaduan itu Maksimal 7 Hari kerja setelah pelaporan penanganan pengaduan itu masuk. Sehingga Dalam hal memastikan setiap pengaduan pelayanan publik yang masuk sudah ditangani dengan baik, maka DPMPTSP Kabupaten Purwakarta selalu melakukan evaluasi terhadap hasil penanganan pengaduan secara berkala dan terus menerus setiap 6 (enam) bulan sekali sebagai bahan rencana aksi dan tindak lanjut agar permasalahan yang terjadi tidak terulang dilain hari dan dijadikan pelajaran dan bahan evaluasi ke depannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh kesimpulan bahwa laporan penanganan pengaduan perizinan ini dibuat dengan harapan yang mampu memenuhi fungsi dan tugasnya sebagai sarana akuntabilitas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan dalam menangani permasalahan pengaduan masyarakat atau pelaku usaha di Kabupaten Purwakarta. Selain itu, Penanganan Pengaduan Perizinan ini ditangani oleh Substansi Pengendalian sub Substansi Pengaduan beserta Tim Teknis terkait. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan tahun 2022 sebanyak 22 permasalahan dengan status permasalahan selesai 100%. Sehingga, data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Purwakarta selalu terbuka dan menjadikan hal yang penting dalam aspek pelayanan, maka dari itu DPMPTSP Kabupaten Purwakarta tidak menghilangkan apa yang menjadi konsep pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Andi Ibrahim, A. H. (2018). Metodologi Penelitian. Jakarta: Guna Darma Ilmu. Abdussamad. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makasar: CV. Syakir MediaPress.

- Adamy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Terori, Praktik dan Penelitian*. Universitas Malikussaleh.
- Fadjaarajani, Dkk. (2020). *Metodologi Penelitian Pendekan Multidisipliner*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Feny Rita Fiantika, d. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknolog.
- Haerana & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis dan Faktual*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada .
- Haryoko, Dkk. (2020:110). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik dan Prosedur Analisis)*. Makasar: Badan Penerrbit Universitas Negeri Makasar.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers PT. Raja Grafindo Persada.
- Khoiri. (2022). *Metodologi Penelitian Pendidikan Ragam, Model dan Pendekatan*. Semarang: Aoutheast Asian Publishing.
- Kusumastuti dan Khoiron. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ssemarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Masram dan Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Penerbit Zifatama Publisher.
- Moleong, P. L. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Cetakan 1 Press. Mursyidah. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UmsidaPress.
- MZ. Zaini. (2022). *Kualitas Pelayanan Prima mal pelayanan publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta*. Etheses Jurnal.
- Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito. Library Fis. Uny. Id/Opac/Index.Php.
- Priatna. (2017). *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Bandung: Cetakan 1 CV. Insan Mandiri.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Cetakan kedua: Zifatama Publisher.
- Priyono dan Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Pbulisher.
- Sellang, Dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Silaban. (2023). *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Academia.edu.
- Sofyan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: Cetakan 1 STAIN Jember Press.
- Syarief, Dkk. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Tanjung, Dkk. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

W. Gulo. (2002). *Metodolgi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana. Surakhmad, W. (2012). *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan.Bandung: Tarsito*

Jurnal

A. Nurahman, Dkk. (2022). Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* Vol. 12, No. 1, SSN 2301- 6965 : E-ISSN 2614-0241.

Akib dan Saprono. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Management of Public Complaints in Public Service. *Jurnal Ilmiah Administratie* P-ISSN 2354-659X E-ISSN 2722-8185 Vol. 18 No. 1.

Amanah, Dkk. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Purwakarta. *JMAT Jurnal Media Administrasi Terapan* Volume 03 Nomor 2022 SSN 2747-1322.

Amin dan Adil. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Papua Barat. *Competitiveness* p-ISSN: 1978-3035 – e-ISSN: xxxx-xxxx Vol. 7, Nomor 1.

Bisri dan Warsono. (2017). nalisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Semarang. *Jurnal Universitas Dipenogor*.

Bowo dan Mahrudi. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Dasar dalam Perspektif Kualitas Pelayanan. *Jurnal Studi Interdisiplin Perspektif* Volume 21 Nomor 2 ISSN: 1412-9000.

DPMPTSP. (2021). Laporan Monitoring dan Evaluasi Triwulan I (Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2021). Purwakarta.

DPMPTSP. (2021). Rencana Kerja Tahun 2021 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. DPPTSP Kabupaten Purwakarta.

Fajarwati. (2017). Efektivitas Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Rumah Sakit Anuapura Palu. *Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 4 ISSN: 2302-2019.

Hidayatullah. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Skripsi Universitas Islam Kalimantan Banjarmasin.

Hidayatullah S. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.

Hidayatullah, Dkk. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penenaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Skripsi Universitas Islam Kalimantan Muhammadiyah Arsyad Al- Banjari Banjarmasin.

Nurdin. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Marthalina dan Fadil. (2017). Kualitas Pelayanan Administrassi Terpadu Kecapatan Ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Kota Provinsi Kepulauan Raiau. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan \ VOL. 9 NO. 1*.

Mina dan Ratna. (2020). Pengaruh Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Laba Badan Usaha Milik Daerah di (BUMD) Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Ekonomika Regional Unimal*, Volume 3 Nomor 1 E-ISSN : 2615-126X.

- Ningsih dan Frinaldi. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)* Vol. 7 No. 2 e- ISSN: 2656-6753, p-ISSN: 2598-9944.
- Palendeng, Dkk. (2019). Application of Recommendation For Extension. *Jurnal Teknik Informatika*.
- Prasetya, Dkk. (2017). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 1, Hal 1151-1158.
- Rusmanto. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Perizinan dan Non Perizinan Kota/Kabupaten Provinsi Jawa Barat. *urnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI .
- Rusmanto. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Kota/Kabupaten di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI.
- Suryantoro. (2020). Analisis Kuaalitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon* Vol. 3, No. 2.
- Vicesa, Dkk. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu SATu Pintu Dalam Meningkatkan Iklim Investasi di Kabupaten Banyumas . *Jurnal Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNDIP* 2018.

Undang-Undang Dan Peraturan

- Peraturan Bupati No.117. (2018). Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Purwakarta.
- Peraturan Presiden No.76. (2013). Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Peraturan Presiden No.76. (2019). Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Perbup Np 117. (2018). Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.Purwakarta: Pemerintah Daerah.
- PermenPANRB No.15. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Undang-Undang No.25. (2009). Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Website

- KBBI. (2023, Maret 3). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Retrieved from <https://kbbi.web.id/retribusi>
- Mukarom, Dkk. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Retrieved from Perpustakaan Komisi Aparatur Sipil Negara: https://perpustakaan.kasn.go.id/index.php?p=show_detail&id=67&keywords=
- Muslimin. (2020, November 29). Mengenal Pelayanan Publik. Retrieved from Ombudsman: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Putri. (2019, Oktober 3). Karakteristik Pelayanan. Retrieved from Growing with Character: <http://noviawidiyantiputri.blog.unesa.ac.id/karakteristik-pelayanan>.