

## LAMPIRAN

## A. Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH**  
 Jalan Jenderal Sudirman No.2 Kampung Baru,Pasar Kliwon,Telp:(0271) 636426  
 Website <http://balitbangda.surakarta.go.id> dan E-mail:  
[balitbangdaska@surakarta.go.id](mailto:balitbangdaska@surakarta.go.id); [balitbangdaska@gmail.com](mailto:balitbangdaska@gmail.com)  
**SURAKARTA - 57111**

Nomor : 070/480.LIT/III/2023  
 Perihal : Izin Penelitian  
 Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon  
 Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian  
 2. Surat Edaran Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Nomor 070/265 Perihal Penyederhanaan Prosedur Permohonan Riset, KKN, PKL di Jawa Tengah

Dijinkan Kepada : Nama : Mohammed Haykal Jason Wicaksongko  
 No Identitas : 3372010906010002  
 Alamat : Jl. Fajar Indah I No. 53, Jajar, Laweyan, Surakarta  
 instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Alamat Instansi : Jl. Jend. Sudirman No.5, Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57133  
 Keperluan : KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SURAKARTA  
 Lokasi : 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta  
 Penanggung Jawab : Dra. Retno Suryawati, M.Si.  
 Waktu : 28 Maret 2023 - 01 Mei 2023

Surakarta, 27 Maret 2023

Telah Diverifikasi Oleh :  
 a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
 Kota Surakarta  
 Kepala Bidang Politik Dalam Negeri dan  
 Organisasi Masyarakat



a.n. Kepala Badan Penelitian dan  
 Pengembangan Daerah  
 Kota Surakarta  
 Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan



## B. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jalan Jenderal Sudirman No. 5 Telp. (0271) 653693, (0271) 644314 Fax. (0271) 653693, (0271) 644314  
Website : dpmpstp.surakarta.go.id E-mail : dpmpstp.surakarta@gmail.com  
SURAKARTA  
57113

### SURAT KETERANGAN

Nomor : *PM.01/1136*

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dra. ANDRIYANI SASANTI, MM  
NIP : 19670717 199203 2 014  
Pangkat / Golongan : Pembina Tingkat I / IV b  
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : MOHAMMED HAYKAL JASON WICAKSONGKO  
NIM : D0119071  
Universitas : Universitas Sebelas Maret Surakarta  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah melaksanakan Penelitian Skripsi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dengan judul "*Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta Dalam Pelayanan Publik*" selama bulan April s.d. Mei 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, *14 Juni 2023*  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
SURAKARTA



*Dra. ANDRIYANI SASANTI, MM*  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19670717 199203 2 014

### C. Pedoman Wawancara

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**

#### **SATU PINTU KOTA SURAKARTA DALAM PELAYANAN PUBLIK**

##### A. Jadwal Wawancara

1. Hari, tanggal :
2. Waktu :

##### B. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jabatan/Pekerjaan :

##### C. Pertanyaan Wawancara

###### 1. Produktivitas

Indikator ini digunakan untuk melihat bagaimana keberhasilan layanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Kota Surakarta kepada masyarakat berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan *output* pelayanan yang diberikan

###### a. Efektivitas

Apakah kinerja yang dihasilkan oleh DPMPTSP ini sudah sesuai dengan tujuan awalnya?

###### b. Efisiensi

Apakah kinerja yang dilakukan DPMPTSP telah menerapkan penghematan? (Dari sisi anggaran, SDM, maupun sarana dan prasarana yang digunakan, namun dari penghematan penggunaan hal tersebut tetap menghasilkan kinerja yang optimal)

###### c. Output

Tindakan apa yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam menyelesaikan sebuah permasalahan (yang berkaitan dengan tupoksi DPMPTSP) di Kota Surakarta?

## 2. Kualitas layanan

Indikator ini dipakai untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Surakarta berdasarkan penilaian pengguna layanan serta dokumen-dokumen pendukung lainnya

- a. Bagaimana DPMPTSP memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- b. Pelayanan DPMPTSP di mata pengguna layanan
  - Apakah waktu yang dijanjikan dan biaya yang dibebankan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan? (waktu pelayanan tidak molor dan biaya yang dibebankan tidak melebihi ketentuan)
  - Apakah sarana dan prasarana yang tersedia mampu menunjang kualitas layanan?
    - i. Apakah pengguna layanan merasa nyaman?
    - ii. Apakah akses menuju tempat pelayanan mudah dijangkau?
    - iii. Apakah fasilitas yang tersedia ramah difabel/lansia?

## 3. Responsivitas

Indikator ini akan melihat kemampuan DPMPTSP Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan

- a. Mengenali Kebutuhan Masyarakat
  - Apakah DPMPTSP membuat rencana kerja terlebih dahulu sebelum melaksanakan kegiatan?
  - Langkah apa saja yang dilakukan oleh DPMPTSP agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan?
- b. Menyusun Agenda dan Prioritas Pelayanan

- Bagaimana cara DPMPTSP menyusun agenda/program yang akan dijalankan?
  - Pelayanan apa saja yang diprioritaskan bagi pengguna layanan? (Bisa memberikan data pelayanan yang memiliki banyak pemohon)
- c. Mengembangkan Program
- Inovasi pelayanan apa saja yang telah dilakukan DPMPTSP dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan dari pengguna layanan?
  - Apakah kebutuhan masyarakat sudah terealisasikan dan dalam bentuk apa?
4. Responsibilitas
- Indikator ini digunakan untuk mengamati apakah seluruh pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kota Surakarta telah mematuhi seluruh kebijakan yang berlaku
- a. Pelayanan DPMPTSP merujuk pada undang-undang apa saja?
  - b. Apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan DPMPTSP telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku?
5. Akuntabilitas
- Indikator ini menjadi cara untuk mengetahui apakah DPMPTSP Kota Surakarta bertanggung jawab penuh kepada stakeholder di atasnya serta kesesuaian kebijakan dan seluruh aktivitas organisasi dengan kepentingan publik
- a. Vertikal
    - Apakah DPMPTSP telah menyusun laporan pertanggungjawaban khususnya dalam hal penggunaan dana? (Disertai penjelasan)
    - Kepada siapa saja DPMPTSP menyampaikan laporan pertanggungjawabannya?

b. Horizontal

- Bagaimana cara DPMPTSP melakukan evaluasi kegiatan/program kerja?
- Jika terdapat ketidakpuasan pengguna layanan atau penurunan kinerja dari DPMPTSP, hal apa yang direncanakan pada periode selanjutnya agar tidak terjadi penurunan kembali?



## D. Transkrip Wawancara

### A. Jadwal Wawancara

1. Hari, tanggal : Selasa, 4 April 2023
2. Waktu : 10.00 WIB

### B. Identitas Informan

1. Nama : SRI RAHAYU, S.E., M.M.
2. Jabatan/Pekerjaan : JF Analis SDM Aparatur Ahli Muda (Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian)

### C. Pertanyaan Wawancara

#### 1. Produktivitas

##### a. Efisiensi

Apakah kinerja yang dilakukan DPMPTSP telah menerapkan penghematan? (Dari sisi anggaran, SDM, maupun sarana dan prasarana yang digunakan, namun dari penghematan penggunaan hal tersebut tetap menghasilkan kinerja yang optimal)

Jawab :

Untuk anggaran kita yang paling kecil dari seluruh dinas, kalau seluruh opd mungkin dari bawah nomer 3 atau berapa gitu, cuma 8 (M) sekian, kalau kita mau menganggarkan ini itu harus berpikir 2x lipat karena harus berpikir mana yang lebih urgent untuk dianggarkan, terkait sdm kita itu dulu ada 5 bidang 1 sekretariat, skrg SOTK baru menjadi 2 bidang dan 1 sekretariat, itupun kita personilnya strukturalnya ada 3 yang lain subkoordinator termasuk saya, dan itu fungsional semua

##### b. Output

Tindakan apa yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam menyelesaikan sebuah permasalahan (yang berkaitan dengan tupoksi DPMPTSP) di Kota Surakarta?

Jawab:

kalau target, kita sekarang ditekankan untuk apa namanya..., anggaran kita habis, pokoknya ditargetkan terencana ya, triwulan 1 2 3 4, dan sekarang harus gini pokoknya saya punya kegiatan abcd, kegiatan a harus selesai dalam triwulan berapa, itu harus terencana, harus dibagi supaya eee... mboten kewowoken lah istilahnya kita setiap triwulan dan sebelum memasuki triwulan selanjutnya kita ada briefing, terus apa namanya istilahnya..... cross check, oo anggaran kita sekian, umpamanya kamu akan mengerjakan ini di bulan apa tw berapa kayak gitu gitu dan kami sering kok mengadakan rapat internal antar bidang atau sekretariat sendiri terkait anggaran dan kegiatan

## 2. Responsivitas

### a. Mengenal Kebutuhan Masyarakat

- Langkah apa saja yang dilakukan oleh DPMPTSP agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan?

Jawab:

gini kita punya wa online, lalu punya media seperti instagram dan span lapor, lalu twitter sama facebook kayaknya belum aktif ya, yang aktif cuma instagram, span lapor, wa, ulas, dan pelayanan kita selain ada pelayanan di lantai 1 di customer service, kita juga melayani di luar jam kerja, jumat siang setelah jam kerja, jumat itu jam 1 sampe jam 4 sore, sabtu jam 8 pagi sampe jam 12 siang, itu pelayanan kita ekstra itu lewat aplikasi atau wa

itu kita share lewat instagram kita ya, nanti panjenengan bisa follow ig kita, ada kayak jadwal pelayanan, terus apa yang info-info apa yang ada di mpp itu ada di situ semua, siapa tau itu bisa buat nambah eee... penelitian panjenengan



b. Mengembangkan Program

- Inovasi pelayanan apa saja yang telah dilakukan DPMPTSP dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan dari pengguna layanan?

Jawab:

antrian online, terus pelayanan reklame online, terus kalo ptsp itu antrian mas, ringkes

- Apakah kebutuhan masyarakat sudah terealisasikan dan dalam bentuk apa?

Jawab:

oh ini baik, kalau ada keluhan dari masyarakat biasanya beliau2 itu mengisi di wa, atau ulas, atau disediakan dikotak surat di bawah di lantai 1, kita pernah kok dapet surat cinta dari mereka terkait pelayanan dan langsung dievaluasi, kita buka kotak suratnya itu, kita baca terkait apa dulu, kalo terkait temen temen kita di dpmpstsp langsung kita tindak lanjuti, tapi kalo terkait opd lain yang di mpp kita sampaikan ke beliau ke kepala dinas beliau

3. Akuntabilitas

a. Horizontal

- Bagaimana cara DPMPTSP melakukan evaluasi kegiatan/program kerja?

Jawab:

DPMPTSP ini setiap awal tahun mengadakan rapat evaluasi pelayanan publik, jadi kita mengundang seluruh pelayan loket yang ada di mpp, kita evaluasi tentang jam pelayanan, terkait pelayanan, terkait sdm, terkait 3s nya itu senyum sapa... itu, lalu setiap ada kegiatan apa yang ada di mpp kita masukkan di link ig kami mas, jadi umpamanya dari bpjs hari ini tutup apa

besok tutup, beliau harus menyampaikan ke kami lalu kami menyampaikan ke pengguna layanan bahwa bpjs tanggal sekian tutup layanan tutup gitu



#### A. Jadwal Wawancara

1. Hari, tanggal : Kamis, 6 April 2023
2. Waktu : 10.00 WIB

#### B. Identitas Informan

1. Nama : ENDANG PURWANINGSIH, SE
2. Jabatan/Pekerjaan : JF Perencana Ahli Muda (Sub Koordinator Perencanaan dan Penganggaran)

#### C. Pertanyaan Wawancara

##### 1. Produktivitas

###### a. Efektivitas

Apakah kinerja yang dihasilkan oleh DPMPTSP ini sudah sesuai dengan tujuan awalnya?

Jawab:

ya betul, kalo ini ada di eee.. apa ya namanya, matriksnya, kayak gini mas, kalo di renstra itu ada target dari tahun 21 sampe 26 nah nanti untuk tujuannya itu ini, meningkatkan tadi ya, ini kan ada indikator tujuannya, persentase peningkatan investasi daerah, kemudian ada formulanya perhitungannya, kemudian ini kondisi awal diambil dari tahun sebelum eee... sebelum tahun 21 kita ambil kondisi di tahun 20, kemudian ini targetnya di tahun 21 22 23 24 25 sampe 26

###### b. Efisiensi

Apakah kinerja yang dilakukan DPMPTSP telah menerapkan penghematan? (Dari sisi anggaran, SDM, maupun sarana dan prasarana yang digunakan, namun dari penghematan penggunaan hal tersebut tetap menghasilkan kinerja yang optimal)

Jawab:

hmmm penghematan ya, kalo penghematan kita anggaran sudah ada anggarannya dari pihak pemerintah kota ya, sudah ada refocusing maksudnya pengurangan ya, ada pengurangan jadinya

setelah pengurangan itu kita dapat anggaran yang semula anggaran murni, dikurangi anggaran refocusing itu ya, nah itu yang kita olah, dan mau tidak mau ya kita tetap hemat ya

kalo untuk sdmnya itu pinter2 ya cuma kita kekurangan personil, karena ada struktural hanya punya anak buah 1, kadang keter, ya cuma hanya di itu kurangnya personil, kalo sdmnya canggih2

kalo sarana prasarana sudah cukup ya mungkin karena kita seperti komputer itu satu orang satu ya, juga komputernya itu maksudnya komputer yang canggih lah, maksudnya nggak seperti yang dulu dulu, saya kira cukup itu

c. Output

Tindakan apa yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam menyelesaikan sebuah permasalahan (yang berkaitan dengan tupoksi DPMPTSP) di Kota Surakarta?

Jawab:

kalo ada permasalahan kita adakan rapat, permasalahan apa, nanti kita carikan solusinya, biasanya gitu, jadi setiap ada masalah rapat kita cari solusi sudah itu, nanti kebijakan itu gini gini monggo kita ngikut

kalo di intern kita kayaknya gak ada sih mas, kayaknya permasalahan jarang banget ya, kayaknya saya selama di sini nggak ada, mungkin kalo kami kita kan juga di pelayanan perijinan ya mungkin aja dari masyarakat yang tidak puas, tapi itu nanti kalo sudah ada pengaduan itu ya ke ulas kemudian kita yang nindak lanjuti

#### A. Jadwal Wawancara

1. Hari, tanggal : Selasa, 4 April 2023
2. Waktu : 11.00 WIB

#### B. Identitas Informan

1. Nama : PARJIMAN, SE, MM
2. Jabatan/Pekerjaan : Kepala Subbagian Administrasi dan Umum

#### C. Pertanyaan Wawancara

##### 1. Produktivitas

###### a. Efisiensi

Apakah kinerja yang dilakukan DPMPTSP telah menerapkan penghematan? (Dari sisi anggaran, SDM, maupun sarana dan prasarana yang digunakan, namun dari penghematan penggunaan hal tersebut tetap menghasilkan kinerja yang optimal)

Jawab:

kalo panjenengan tanya seperti itu kita sejak awal arahan dari bu kepada dinas memang kita sebisa mungkin melakukan penghematan dari beberapa pemakaian anu nggih, misalnya itu di tempat washtafel ada tulisan istilahe misalnya membuka keran dengan tekanan secukupnya dan tutup kembali keran setelah dipakai, itu kaitannya dengan upaya pengefisiensi, yang kedua misalnya kita mencetak konsep yang baru draft kita gunakan kertas2 yang sudah tidak dipakai yang masih bisa itu, kemudian juga melakukan penjagaan keberadaan atk artinya terkontrol pemakaian dari masing2 bidang dan kebutuhan kita bisa mengevaluasi tiap tahun, itu dari dua anu nggih, kemudian kaitannya dg sumber daya listrik, eee... sudah kita budayakan kalo pulang kerja perangkat yang kita miliki dimatikan, lalu lampu secukupnya saja, kita juga bilang ke satpam artinya cuma titik titik tertentu yang mungkin rawan kejahatan mungkin perlu penerangan itu yang dinyalakan

## 2. Responsibilitas

- a. Pelayanan DPMPTSP merujuk pada undang-undang apa saja?

Jawab:

kalau regulasi kita kan yang terakhir kan uu cipta kerja, kemudahan berusaha, kemudian terkait dengan turunannya itu kan banyak, kemudian untuk apa namanya, untuk pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan kita sudah memakai aplikasi yang terpusat, itu dari pusat namanya oss itu online single submission itu untuk mempermudah bagi pencari izin atau pemohon itu dimanapun dia berada kalau sudah bisa mengoperasikan itu walaupun dia di tempat wisata dia di rumah selama apa yang menjadi fitur itu tercukupi dia bisa ngeprint sendiri karena sudah pake tte

- b. Apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan DPMPTSP telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku?

Jawab:

disamping itu kan kita juga sudah mengacu, membuat sop yang petugas pelayanan itu harus menjalankan sesuai sop termasuk seluruh lini misal FO BO berbekal ke sop, selama sop dijalankan insyaAllah sudah sesuai dengan kaidah dan ketentuan yang berlaku, misal menerbitkan izin tertentu sop nya 3 hari terbit, itu kalo sudah sesuai itu syukur syukur kurang itu kan sudah melakukan sesuai dengan kaidah peraturan

## 3. Akuntabilitas

- a. Vertikal

- Apakah DPMPTSP telah menyusun laporan pertanggungjawaban khususnya dalam hal penggunaan dana? (Disertai penjelasan)

Jawab:

kalo kaitan dengan laporan kinerja ya mas ada dua aspek laporan kinerja dan laporan keuangan, kalo laporan kinerja itu kita melaporkan dalam bentuk dokumen LKJIP, kalo dulu namanya LAKIP, itu ditujukan kepada kepala daerah, tembusan ke sekretariat dan bagian organisasi, laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah namanya, kemudain dari pertanggungjawaban keuangan kita tiap akhir anggaran membuat eee... CALK, catatan akhir atas laporan keuangan dan juga yang pasti tiaptahun kita mendapatkan monitoring, apa bahasane nggih, pemeriksaan dari eee... inspektorat, itu mas jadi fungsi kontrolnya juga ada

- Kepada siapa saja DPMPTSP menyampaikan laporan pertanggungjawabannya?

Jawab:

ya tadi saya sudah matur untuk laporan kinerja itu lewat lkjip itu ke sekretaris daerah ditembuskan ke inspektorat dan bagian organisasi, kalo laporan keuangan kan nanti juga ke inspektorat, bpkad

A. Jadwal Wawancara

1. Hari, tanggal : Selasa, 4 April 2023
2. Waktu : 10.30 WIB

B. Identitas Informan

1. Nama : Wandu
2. Jabatan/Pekerjaan : Wiraswasta

C. Pertanyaan Wawancara

1. Kualitas layanan

- a. Bagaimana DPMPTSP memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?

Jawab:

mudah lebih cepet simpel gitu karena kan cuma dionlinekan sudah bisa masuk, cepet sih mas, paling 7 hari kerja sudah selesai, malah 6 hari kerja udah selesai

dulu nggak, dulu itu kan kita harus dua kali, pertama itu kita masuk sipolar untuk dionlinekan dulu daftar online, yang keduanya kita harus masukin berkas, tahun lalu ya mas, sekarang ini saya mau masukin berkas tapi ternyata berkasnya gak usah dimasukin, cukup dionlinekan saja, malah lebih efisien, saya gak harus dua kali kerja

- b. Pelayanan DPMPTSP di mata pengguna layanan

- Apakah waktu yang dijanjikan dan biaya yang dibebankan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan? (waktu pelayanan tidak molor dan biaya yang dibebankan tidak melebihi ketentuan)

Jawab:

iya sesuai mas, ndak ada perubahan sama sekali mas, sama dari dulu yang manual sampe sekarang itu tetap sama



- Apakah sarana dan prasarana yang tersedia mampu menunjang kualitas layanan?

i. Apakah pengguna layanan merasa nyaman?

Jawab:

iya nyaman, nyaman mas, ya ruang tunggu nya sih nyaman terus pelayanannya juga antrinya juga gak banyak, yang penting itu antrinya gak banyak

ii. Apakah akses menuju tempat pelayanan mudah dijangkau?

Jawab:

mudah sih, enak di sini sebenarnya daripada dulu saya ngurusnya di balai kota, parkirnya agak jauh, kalau di sini kan parkirnya deket tinggal masuk, simpel lah mas

iii. Apakah fasilitas yang tersedia ramah difabel/lansia?

Jawab:

ramah sih mas, iya ramah, cuma saya kan jarang menemui difabel kesini lansia juga jarang, tapi kan kalau akses nya ada kan lebih mudah

#### A. Jadwal Wawancara

1. Hari, tanggal : Senin, 22 Mei 2023
2. Waktu : 10.00 WIB

#### B. Identitas Informan

1. Nama : ANISA DINAR ANDARINI, A.Md.
2. Jabatan/Pekerjaan : Pegawai Pelayanan Perizinan

#### C. Pertanyaan Wawancara

1. Judulnya pelayanan perizinan dan non perizinan, nah itu sebenarnya perizinan dan non perizinan jadi satu kesatuan atau terpisah?  
jadi satu kesatuan ya, dpmptsp merupakan dinas terkait dengan perizinan di Solo jadi melayani segala macam perizinan di solo, memang ada sistem tadi yang sudah disampaikan, kita ada perizinan itu hampir semuanya berbasis ke online, itu kita masuknya ke OSS, di tempat kita yang izinnya masih dalam bentuk manual itu hanya ada izin reklam yang aksidental sama oendidikan formal nonformal itu saja, selain itu masuk dari apotek operasioal apapun itu di sistem oss semuanya jadi dalam satu pintu
2. Apa saja yang menjadi tugas dari pegawai front office DPMPTSP?  
front office banyak sekali ya, kita garda pertama di dpmptsp, ketika kita menerima tamu melayani customer apa maunya kita harus paham, mereka membutuhkan apa segala informasi solusi kiita terima, dan pemohon sendiri juga banyak sekali karakter, maunya cepe mudah, itu memang selalu kita prioritaskan, jangan sampai menjawab “tidak tahu”, misalkan kita FO ini kan kapasitasnya menerima dan memberikan solusi, ketika solusinya itu sudah masuk ke sistem teknis itu kita jangan khawatir kita memiliki tim teknis di lantai 3, intinya datang itu puas dulu jangan sampai kita menolak sampai jawab tidak tahu tidak paham bukan ranah kita dan lain lain melempar itu sangat dihindari di FO, kita tampung dulu nanti di lantai 3 ada ruang

konsultasi yang nyaman sekali kita berikan solusi, intinya pemohon mau datang kesini kita berikan solusi yang tepat

3. Apakah terjadi peningkatan pelayanan (yang menjadi tugas front office)?

oh pasti, peningkatan yang datang untuk mengurus izin iya, terkait reklame apalagi, kaena kita sistemnya sudah online itu semua, sekarang sudah enak pakai sippolar jadi tau mau pasang di mana ketahuan estimasinya berapa, kita di sini hanyamemandu sampai clear, selalu kita tanyakan bapak butuh bantuan apa masih kurang gimana perlu penjelasan seperti apa kita selalu tanyakan, itu kan kita juga bisa menguji kepuasan mereka sebagai pengguna layanan

4. Untuk sarana prasarana di front office ada apa saja? Lalu untuk jumlahnya sendiri sudah mencukupi kebutuhan atau belum?

sangat mencukupi, bagus sekali bandingkan dengan opd yang laindpmpstsp sangat bagus ya terkait dengan sarana prasarananya, dan tingkat kepuasannya hampir tidak ada yang mengeluhkan terkait sarana prasarana di sini, jadi kita berikan printer, sk yang dari oss kita cetakkan jadi pemohon itu tidak hanya mendapat file tapi juga hard file jadi puas gitu

5. Untuk sumber daya manusia yang ada di front office jumlahnya berapa? Lalu apakah dari jumlah tersebut telah memenuhi kebutuhan atau masih kurang?





di fo sendiri timnya ada 3, memang di sana disediakan klinik oss ya Cuma saya bisa membuka disini 3 antrian sekaligus, jadi fo itu terkait pendaftaran cs informasi dan pertanyaan yang dibutuhkan yang terakhir adalah oss, saya nggak mau wira wiri kesana Cuma buat melayani oss, kita sudah difasilitasi dua pc masing-masing ada printer masing-masing yasudah pelayanan langsung ada antrian apa kita lihat,

seperti oss ya nanti kita layani, saya tidak mau menyulitkan sesuatu  
Cuma gara-gara tempatnya di sana

6. Pengguna layanan sendiri biasanya membutuhkan apa dari pelayanan di front office?

saya lebih mendeskripsiin sih oss itu apa, saya lebih ke visual saya buka sistemnya ini ini, prosedurnya seerti apa, karna ketika kita hanya ngomong tidak ada visual nanti pengguna layanan itu ngrambyang dan gak paham, saya selalu memfasilitasi pemohon bapak ibu kembali kesini untuk pelayanan sampai clear, karna ya itu tadi kita tidak tau tingkat kepuasan pemohon itu seperti apa, dan kita ini melayani izin usaha di solo ya, misal ktpmu sukoharjo tapi usahanya di solo itu bisa diuruskan di sini, biasanya ketika itu masih solo raya di lantai dua itu kan ada ptsp provinsi biasanya saya arahkan ke sana daripada sragen harus ke sragen udah kebacut kesini jadi coba dulu ke lantai 2, kita tetap permudah masyarakat jadi tidak gelopulang tidak membawa apa apa itu sangat dihindari di pelayanan

**D. Dokumentasi**

No	Keterangan	Dokumentasi
1	Wawancara dengan Ibu Sri Rahayu	
2	Wawancara dengan Bapak Parjiman	
3	Wawancara dengan Ibu Endang	
4	Wawancara dengan Pemohon	

5	Wawancara dengan Ibu Dinar	
6	Front Office DPMPTSP	
7	Kegiatan Pelayanan di DPMPTSP	 

