

**EFEKTIVITAS KERJA DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN
DIBIDANG PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**Ati Dira Wira Dharma
07011381823134**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS KERJA DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN DI
BIDANG PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh

Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

Ati Dira Wira Dharma

NIM. 07011381823134

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

1 Dr. Nurmah Semil, M.Si



NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



2. Zailani Surya Marpaung. S.Sos.,MP

198108272009121002

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI

EFEKTIVITAS KERJA DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN
DI BIDANG PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA SELATAN

Skripsi Oleh :

ATI DIRA
WIRA DHARMA

07011381823134

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 27 Januari 2023

Pembimbing:

1. Dr. Hj. Nurmah, M.Si.
NIP. 196712011992032002



2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



Penguji:

1. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003



2. Anang Dwi Santoso, SAP., MPA
NIP. 199310072019031012




Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. H. Azhar, M.Sc., LL.M.
NIP. 196601221990031004

Mengetahui,


Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ati Dira Wira Dharma

NIM : 07011381823134

Tempat dan Tanggal Lahir : Lahat, 23 Maret 2001

Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik/Manajemen Sektor Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Kerja Dalam Manajemen Komplain Di
Bidang Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam penambahan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah hasil pengamatan penelitian, pengelolaan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang telah ditetapkan
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang , 10 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Ati Dira Wira Dharma

07011381823134

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “efektivitas kerja dalam (manajemen komplain) di bidang pengaduan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sumatera selatan” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kerja manajemen komplain pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sumatera selatan. Jenis penelitian di dalam skripsi ini yaitu penelitian deskriptif yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas kerja yang dikemukakan oleh saleh yang terdiri dari 4 dimensi yaitu keterlibat, konsistensi, kemampuan adaptasi dan misi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa efektivitas kerja dalam menangani pengaduan masih seperti biasa tidak ada penanganan khusus ataupun pengembangan pegawai yang dilakukan dalam menangani pengaduan sehingga dalam mengatasi masalah seperti keterlambatan laporan pengaduan masih belum dapat diatasi.

Kata Kunci : Efektivitas kerja, Manajemen Komplain, Pengaduan

PEMBIMBING I



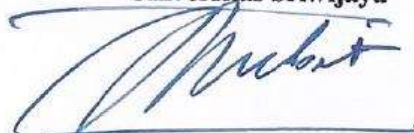
Dr. Nurma Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

PEMBIMBING II



Zailani Surya Marpaung,
S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Palembang, Januari 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study is entitled "work effectiveness (complaint management) in the field of complaints at the investment service and one-stop integrated service in South Sumatra province." . The type of research in this thesis is descriptive research using qualitative research methods. The types of data used are primary and secondary data, while the data collection techniques in this study were conducted through interviews, observation and documentation. This study uses the theory of work effectiveness put forward by pious which consists of 4 dimensions, namely involvement, consistency, adaptability and mission. Based on the research results, it can be seen that work effectiveness in handling complaints is still as usual, there is no special handling or employee development carried out in handling complaints so that problems such as delays in reporting complaints cannot be resolved.

Keyword : Work effectiveness, Complaint Management, Complaint

ADVISOR I



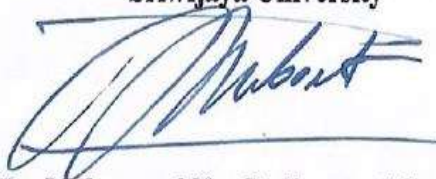
Dr. Nurma Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

ADVISOR II



Zailani Surya Marpaung,
S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Palembang, Januari 2023
Chairman of the Department of Public Administration
Faculty Of Social Science And Political Science
Sriwijaya University



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“efektivitas kerja manajemen komplain pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sumatera selatan”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun dengan adanya semangat, bantuan, serta bimbingan oleh banyak pihak sehingga semua kesulitan dan hambatan dapat penulis lalui. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis berterima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua kandungku yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberi semangat kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos.,MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan bimbingan dan nasihat selama masa perkuliaha.
5. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Nurmah semil, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, menginspirasi dan mengajari selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengajari selama proses penyusunan skripsi ini
8. Ibu Rafflesia adesty selaku administrasi di jurusan Ilmu administrasi publik yang sudah mendukung dan membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Pak Fauzi, Pak Reza, Kak Romi dan Ibu Netti selaku pegawai di bidang pengaduan yang telah memberikan dukungan dan mengizinkan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas segala dukungan, ilmu, serta pengetahuan yang telah diberikan sepenuh hati.
11. Terima kasih juga kepada semua pihak yang ikut andil membantu secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR KOMPREHENSIF	2
ABSTRAK	3
<i>ABSTRACT</i>	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB 1	13
PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang	13
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	17
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori.....	18
B. Manajemen Sektor Publik	18
C. Efektivitas	19
D. Efektivitas Kerja	19
E. Manajemen Komplain	25
F. Penelitian Terdahulu	26
G. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Definisi Konsep	37
C. Fokus Penelitian	38
D. Jenis dan Sumber Data.....	39
E. Informan Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV.....	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	

Provinsi Sumatera Selatan.....	44
B. Efektivitas Kerja Dalam (Manajemen Complain) Di Bidang Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.	62
BAB V	90
PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1. SOP Pelayanan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu PEMPROV Sumatera Selatan	14
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran.....	36
Gambar 3. 1 Component of Data Analysis: Interactive Model	41
Gambar 4. 1 Pegawai-Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.....	44
Gambar 4. 2 Maps DPMPTSP.....	46
Gambar 4. 3 SOP Tugas Pegawai-Pegawai.....	65
Gambar 4. 4 Orientasi tim	67
Gambar 4. 5 SK Tim Kajian.....	70
Gambar 4. 6 Laporan Pengaduan	74
Gambar 4. 7 Sop Pelayanan Pengaduan	76
Gambar 4. 8 Pegawai Di Bidang Pengaduan.....	79
Gambar 4. 9 Hasil Laporan pengaduan	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dpmpptsp Prov.Sumsel	15
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	38
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Dinas DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.....	58
Tabel 4. 2 Matrik Hasil.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Keputusan	96
Lampiran 1. 2 Surat Tugas	97
Lampiran 1. 3 Surat Izin Universitas Sriwijaya	98
Lampiran 1. 4 Kartu Bimbingan Dosen Pertama	99
Lampiran 1. 5 Kartu bimbingan Dosen Kedua.....	100
Lampiran 1. 6 Kartu Revisi Seminar Proposal.....	101
Lampiran 1. 7 Dokumentasi Wawancara	102

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan Negara yang menganut sistem demokrasi dalam pemerintahannya, dimana rakyat adalah pemegang kekuasaan tertinggi dikarenakan pemerintah berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Untuk mewujudkan pemerintah yang demokratis, pemerintah pusat telah memberikan kewenangan pada masing – masing pemerintahan daerah untuk melakukan serangkaian proses untuk membangun daerahnya. Kewenangan ini disebut sebagai otonomi daerah. Menurut UU No.09 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas UU No. 23 Tahun 2014, dikatakan bahwa “Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Sistem seperti ini digunakan untuk mengajak bangsa Indonesia untuk dapat secara mandiri dan bertanggungjawab, mengelola sumber daya yang ada untuk membangun daerahnya masing – masing.

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan tujuan tersebut lah diciptakan dalam suatu instansi dengan diadakan pengaduan masyarakat. Sesuai dengan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan peraturan Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. Pengelolaan pengaduan (komplain (keluhan) dari masyarakat) untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan-

kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan.

Gambar 1 1. SOP Pelayanan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu PEMPROV Sumatera Selatan

SOP PELAYANAN PENGADUAN									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Staf	Tim Kajian	Kadis	Gubernur /KPK	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan Masuk melalui Media Pengaduan (Kotak Pengaduan, Online)	○				Buku Tamu, Buku Pengaduan dan Formulir Pengaduan	15 Menit	Form Pengaduan	
2	Staf mencatat dan menerima berkas pengaduan	□				Buku Pengaduan dan Formulir Pengaduan	10 Menit	Informasi Pengaduan	
3	Tim Kajian mengadakan kajian dan diskusi		□			Buku Pengaduan dan Formulir Pengaduan	1 hari	Bahan Rapat	
4	Tim kajian mengadakan rapat dan mengidentifikasi langkah penyelesaian		□			Buku Pengaduan dan Formulir Pengaduan	1 hari	Notulen rapat	
5	Tim kajian mengambil informasi, data dan pertimbangan penyelesaian		□			Draf Hasil Kajian	1 Hari	Hasil Kajian	
6	Hasil Kajian dilaporkan ke Kepala DPMPTSP		□			Hasil Kajian berupa Surat	1 hari	Nota Dinas dan Hasil Kajian	
7	Hasil Kajian Laporan pengaduan disampaikan kepada pelapor dan ditembuskan ke Gubernur					Hasil Kajian	1 Jam	Surat Jawaban	

Sumber: Data SOP di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan

Seperti yang dapat kita lihat pada gambar diatas SOP atau standard operating procedure dalam pelayanan Pengaduan masyarakat di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, dari hal tersebut kita lihat prosedur yang dilakukan dari awal direncanakan melalui pengaduan yang dirangkap menggunakan media pengaduan (kotak pengaduan dan online) sampai hasil pengaduan kajian laporan diarahkan lagi kepada pelapor atau ditembuskan ke gubernur. disini penulis ingin mengetahui tingkat keefektifan kerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sumatera selatan dalam

rangka menindak lanjuti pengaduan masyarakat dari mekanisme pelayanan pengaduan, kebijakan yang diarahkan, dan apa saja keluhan yang dihadapi.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dpmpptsp Prov.Sumsel

No	Jenis Pengaduan	Waktu Penanganan (Kapan Pengaduan Masuk Dan Berapa Lama Proses Tindak Lanjut)
1	Pelayanan Masyarakat (Dugaan Pelanggaran Terhadap Perizinan Dan Non Perizinan Perusahaan Di Kabupaten Musi Banyuasin Antara Lain: Pt. Tri Putra Erguna, Pt.Manggala Alam Lestari, Pt. Dssp Power Sumsel,Pt. Bintang Sukses Energi Dan Pt. Tata Bara Energi)	Pengaduan Masuk Pada Tanggal 25 Januari Sampai Dengan Maret 2022. Proses Tindak lanjut Dilakukan Secara Periodik Selama 6 HariKalender.
2	Lain-Lain (Laporan Pengaduan Dari Pt. Muratara Agro Sejahtera Nomor 003/Sk-Mas/I/2022 Tanggal 27 Januari 2022 Yang Intinya Menyampaikan Kepada Kementerian Investasi Bkpm Terkait Permasalahan Izin Lokasi)	Pengaduan Masuk Pada Tanggal 27 Januari 2022. Proses Tindak Lanjut Pada Tanggal 09 Februari 2022
3	Persyaratan Perizinan Fauzia Nomor 03/DPMPTSP/DPMPTSP.VI/VI/2022	Pengaduan Masuk Pada Tanggal 10 Juni 2022. Proses Tindak Lanjut Pada Tanggal 10 Juni 2022
4	Pelayanan Perizinan Penerbitan NIB, Idrus Nomor 05/DPMPTSP.VI/VI/2022	Pengaduan Masuk Pada Tanggal 24 Juni 2022. Proses Tindak Lanjut Pada Tanggal 26 Juni 2022.
5	Pelayanan Perizinan Penghapusan Nib, Santi Sartika Nomor 06/Dpmpptsp/Dpmpptsp.Vi/Vi/2022)	Pengaduan Masuk Pada tanggal 03 Juni 2022. Proses tindak lanjut pada tanggal 03 Juni 2022

Sumber : Data dari bidang pengaduan di DPMPTSP PROV SUMSEL

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwasanya Pengaduan terbanyak di Kota Palembang

khususnya di ruang lingkup dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sumatera selatan didominasi oleh masalah keluhan mengenai izin perusahaan-perusahaan serta tata kelola dan beberapa masalah lainnya. Salah satu permasalahan nya yang Sering terjadi adalah perizinan perusahaan-perusahaan yang terdapat indikasi seperti pelanggaran NIB perusahaanya dan lainnya, Selanjutnya dalam hal penangan keluhan waktunya yang tidak ada batasanya, Sehingga Menurut pendapat Bapak RM. Fauzi, S.Sos, M.Si yang merupakan salahsatu pegawai Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan pada hari Rabu 14 September 2022 Pukul 10.41, Bahwa SOP pengaduan di DPMTSPSP Provinsi Sumatera Selatan dalam waktu penangan pengaduan-nya tergantung dengan tingkat keluhan-nya, permasalahan disini untuk tingkat keluhan besar yang dihadapi memakan waktu yang cukup lama tidak ada batasan waktu yang ditentukan dari perusahaan yang memberikan pengaduan dan instansi yang menjalankan prosesnya, Hal ini yang membuat tingkat pelaksanaan kerja dalam menjalankan manajemen komplain yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan masi terbilang belum sepenuhnya direalisasikan, Sehingga Berdasarkan uraian mengenai latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Kerja Manajemen Komplain Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan. Dengan harapan penelitian ini dapat membantu meningkatkan layanan pengaduan sehingga proses yang dijalankan tidak terlalu banyak memakan waktu dari berbagai pihak dan menghasilkan keefektivitasan kerja dalam manajemen komplain.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Kerja Manajemen Komplain Pada Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Efektivitas Kerja Manajemen Komplain Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan”

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat pada penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pengembangan konsep penatausahaan aset tetap dan pengembangan konsep bagi ilmu administrasi publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembuat kebijakan terutama dalam hal penatausahaan aset tetap dan diharapkan agar penggunaan barang menjadi lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia. Raco,
- J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakter, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Cahyadi, Arif. Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (*Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya*), *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2 No.2 (2016). Hlm. 482-483.
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho. 2002. *Good governance dan desentralisasi*. *Jurnal Studi Indonesia*. Volume 12 Nomor 2
- Fajar, Muhammad. 2017. *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Langsa Provinsi Aceh*. Skripsi. Aceh : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Samudra.
- Hafidz, Muhammad. 2021. *Efektivitas Kerja PNS dalam Pelaksanaan Work From Home di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusi Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung*. Skripsi. Bandar Lampung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
- keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan peraturan Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan
- Menurut UU No. 09 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas UU No. 23 Tahun

2014 Tentang Wewenang Otonomi Daerah.

Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2002. *Good governance dan desentralisasi*.
Jurnal Studi Indonesia. Volum 12 Nomor 2 september 2002.

Setyo, Dyah. 2021. Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki
Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayana Surat-Surat Keterangan Di
Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru). Skripsi. Pekanbaru : Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau.

Steers, Richard.1980. Efektifitas Organisasi. Jakarta: Erlangga Sugiyono. 2013.
Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta