

ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

DYAN MAULANA
NPP. 29.0018

*Asdaf Provinsi Aceh
Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah*

29.0018@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research).The Public administration services have become one of the standards for assessing government performance that is seen and felt by the community. With the holding of the One Stop Integrated Service, it aims to be able to save costs and time required for licensing arrangements. This means more efficient and effective licensing services. The Banda Aceh City Government as one of the implementing elements of public services to the community guarantees the implementation of quality, affordable, measurable, cheap and simple public services.**Purpose** to analyze and find out the administration of licensing administration services, the inhibiting factors in the licensing application process and the efforts made to overcome the inhibiting factors in the licensing application process by the Banda Aceh City Investment and One Stop Integrated Service.**Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result** : of the nine principles of public service quality that must be met by public service providers, as stated in the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 related to nine indicators of public services. the principle of service in the Banda Aceh City DPMPTSP is implemented. This can be proven by nine indicators that give positive results. The indicators for the requirements in the Banda Aceh City DPMPTSP have been easy to fulfill and be followed by the community. In addition, information disclosure related to requirements can be easily obtained through the information desk or website/social media. Indicators of costs/tariffs for Banda Aceh City DPMPTSP align costs with community expectations by providing free licensing services without additional costs and practicing KKN/illegal levies during the licensing process for the general public. Behavioral Indicators Implementing employees at DPMPTSP on discipline, friendliness, & courtesy have been very good.**Conclusion:** The DPMPTSP of Banda Aceh City has followed the principle of quality of public services well in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The advice given from the results of this study is that it is necessary to disseminate information about the licensing service program implemented in.

Keywords: Analysis, Public Service, One Stop Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Pelayanan administrasi publik telah menjadi salah satu standar penilaian kinerja pemerintahan yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Dengan diadakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk dapat menghemat biaya dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan perizinan. Ini berarti layanan perizinan lebih yang efisien dan efektif. Pemerintah Kota Banda Aceh sebagai salah satu unsur pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu, terjangkau, terukur, murah dan sederhana. **Tujuan** untuk menganalisa dan mengetahui penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan, faktor-faktor penghambat dalam proses permohonan perizinan dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam proses permohonan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** dari sembilan prinsip kualitas pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terkait dengan sembilan indikator pelayanan publik. prinsip pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh dilaksanakan. Hal ini dapat dibuktikan dengan sembilan indikator yang memberikan hasil positif. Pada indikator Persyaratan di DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mudah untuk dipenuhi dan diikuti oleh masyarakat. Selain itu, keterbukaan informasi terkait persyaratan dapat dengan mudah diperoleh melalui meja informasi atau website/media sosial. Indikator biaya/tarif DPMPTSP Kota Banda Aceh menyelaraskan biaya dengan harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan perizinan secara cuma-cuma tanpa biaya tambahan dan mempraktekkan KKN/pungutan liar selama proses perizinan bagi masyarakat umum. Indikator Perilaku Pelaksana pegawai pada DPMPTSP terhadap kedisiplinan, keramahan, & kesopanan telah sangat baik. **Kesimpulan:** DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mengikuti prinsip kualitas pelayanan publik dengan baik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Saran yang diberikan dari hasil penelitian ini, yaitu perlu adanya penyebarluasan informasi tentang program pelayanan perizinan yang dilaksanakan di DPMPTSP, dan perlu adanya penyederhanaan prosedur bagi penyedia layanan. **Kata kunci:** Analisis, Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 disebutkan bahwa tujuan dibentuknya Negara Indonesia, antara lain adalah untuk mencerdaskan kehidupan berbangsa dan memajukan kesejahteraan umum. Peran utama pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yaitu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Dengan demikian, organisasi dan aparatur pemerintah dihadapkan pada tantangan untuk tetap meningkatkan kapasitas dan keterampilannya dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia saat ini mendukung terbentuknya pelayanan publik yang optimal untuk mencukupi kebutuhan dasar dan kewarganegaraan seluruh masyarakat dalam pada pelayanan publik. Dalam usaha untuk mencapainya, Pemerintah Indonesia telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik sebagai pedoman dalam menjalankan pelayanan publik. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pengimplementasian undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada ayat 1 pasal 6 menerangkan pelayanan administratif yaitu suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan yang menerbitkan dokumen dan naskah yang sah yang diperlukan oleh seluruh kalangan masyarakat, badan hukum atau instansi pemerintah. Pelayanan administrasi publik telah menjadi salah satu standar penilaian kinerja pemerintahan yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Publik dapat secara langsung menilai dan melihat kinerja pemerintah atas dasar kualitas pelayanan yang diberikan, dikarenakan kualitas dari pelayanan publik dirasakan oleh semua kelompok dan kalangan masyarakat, Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan pasal 1 angka 11 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 adalah segala bentuk penyelenggaraan kegiatan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan hasilnya dilakukan di satu tempat. Pemerintah Kota Banda Aceh sebagai salah satu unsur pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat yang diatur dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh merupakan salah satu unit kerja Pemerintah Kota Banda Aceh yang mengemban tugas menyediakan pelayanan terpadu satu pintu untuk mendelegasikan kewenangan dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperiz DPM-PTSP Kota Banda Aceh adalah lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh yang dibentuk dengan Peraturan Walikota Nomor 378 Tahun 2006 dan kuatkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 tahun 2008 dan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 4 Tahun 2010, Pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh bertujuan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat. Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, DPM-PTSP Kota Banda Aceh membenarkan masih terdapat kesenjangan dan kelemahan dalam pemberian pelayanan DPM-PTSP Kota Banda Aceh berharap akan masyarakat aktif dalam memberikan komentar, saran, kritik dan masukan yang membangun yang bertujuan untuk mengoptimalisasikan pelayanan demi kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat. Hasil dari usaha yang dicapai dapat diukur dengan mengevaluasi secara sistematis terhadap pendapat dari masyarakat. peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan DPM-PTSP Kota Banda Aceh, maka dari itu peneliti ingin mengetahui dan menganalisis pelayanan perizinan tersebut dengan mengangkat judul **“Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Akta Kematian merupakan salah satu dokumen kependudukan yang penting sebagai persyaratan Pelayanan administrasi publik telah menjadi salah satu standar penilain kinerja pemerintahan yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Dengan diadakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk dapat menghemat biaya dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan perizinan. Ini berarti layanan perizinan lebih yang efisien dan efektif. Pemerintah Kota Banda Aceh sebagai salah satu unsur pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu, terjangkau, terukur, murah dan sederhana.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Abd.Wahid Rasyidin (2017) dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya Pada tahun 2014, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan melakukan survey terhadap beberapa Kabupaten/Kota termasuk Kota Palopo tentang kepatuhan pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berdasarkan survey tersebut, Kota Palopo masuk dalam kategori Zona merah tentang kepatuhan pelayanan publik. Hal ini berarti kepatuhan pelayanan publik di Kota Palopo masih dikategorikan rendah. Survey tersebut dilakukan terhadap 39 lembaga pemerintah yang ada di Kota Palopo. Dari hasil survey tersebut, terdapat 2 lembaga yang masuk zona hijau, 7 zona kuning dan 30 zona merah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan MABASSA di DPMPTSP Kota Palopo menjadi inovasi dalam peningkatan pelayanan perizinan dimana pelayanan menjadi mudah, akuntabel, bersahabat, adil, sederhana, simpatik, dan aman. Kedua, Mustam Mochammad dan Dwi Handyan Prasetyo(2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya yakni partisipasi masyarakat untuk mengurus perizinan di Kabupaten Semarang cukup tinggi, akan tetapi belum dibarengi dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Dari 9 indikator dari prinsip pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Semarang, kekurangannya hanya pada sosialisasi kepada masyarakat tentang informasi penyebaran informasi persyaratan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

1.5 Tujuan

Berdasarkan paparan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk menganalisa dan mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Untuk menganalisa dan mengetahui faktor-faktor penghambat dalam proses permohonan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Untuk menganalisa dan mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam proses

permohonan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

II. METODE

Sugiyono (2016: 232) dalam bukunya berjudul Metodologi Penelitian bahwa “metode penelitian kualitatif pemerintahan, data didapat dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, diskusi terfokus dan dimantapkan dengan triangulasi.”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Pasal 1 angka 11 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (one stop service) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan di Kota Banda Aceh.

3.1.1 Dimensi Persyaratan pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Dalam mengkaji dimensi persyaratan ini dapat diketahui bahwa seorang yang ingin membuat administrasi perizinan harus memenuhi beberapa persyaratan. Persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan (dokumen atau lainnya) yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif. Dalam pengelolaan izin, persyaratan harus jelas, tepat, dan mudah dipenuhi. persyaratan pengurusan izin di DPMPTSP Kota Banda Aceh sudah memadai dan tidak memberatkan masyarakat dalam melaksanakan persyaratan tersebut. Hal ini juga didukung dengan sistem online dimana perizinan dikeluarkan langsung dari pusat sehingga persyaratan dalam mengurus perizinan terminimalisir. Persyaratan pelayanan perizinan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat, seperti melakukan sosialisasi. DPMPTSP Kota Banda Aceh sudah melakukan berbagai usaha untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang persyaratan-persyaratan perizinan. Kemudahan dalam melengkapi persyaratan dalam pengurusan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Banda Aceh sangat penting sehingga tidak menyulitkan masyarakat sebagai pihak yang mengurus perizinan. Persyaratan dalam pengurusan perizinan juga mudah didapatkan oleh masyarakat, baik melalui form informasi/ meja informasi atau dapat mengakses langsung di website resminya ataupun media sosial.

3.1.2 Dimensi Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Pada dimensi ini dalam pelayanan perizinan tentu saja ada prosedur atau tahapan yang harus dilakukan. Selalu ada prosedur dan mekanisme dalam menjalankan atau menyelenggarakan administrasi. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan Berdasarkan wawancara diatas bahwa prosedur pengurusan perizinan di DPMPTSP Kota Banda Aceh telah memberikan kemudahan kepada masyarakat, dimana dalam prosedur yang sudah ditetapkan hanya cukup datang melengkapi persyaratan dan kemudian datang kembali ketika persyaratan sudah selesai.

3.1.3 Dimensi waktu penyelesaian pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) /dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Dalam waktu penyelesaian, itu tergantung dengan jenis pelayanan. waktu penyelesaian pengurusan perizinan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh telah dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

3.1.4 Dimensi Tarif dan Biaya pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). DPMPTSP Kota Banda Aceh telah menetapkan biaya sesuai dengan harapan masyarakat dengan menggratiskan pelayanan perizinan. Hal ini dapat dilihat bahwa dengan tidak adanya biaya tambahan dan praktek KKN/pungli pada saat proses perizinan kepada masyarakat.

3.1.5 Dimensi Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah surat izin usaha, dimana surat izin usaha tersebut adalah sebuah lisensi dari pemerintah kepada perseorangan atau perusahaan untuk menjalankan usahanya atau perusahaannya.

3.1.6 Dimensi Kompetensi Pelayanan pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. DPMPTSP Kota Banda Aceh dari segi kompetensi pelaksana telah memiliki sumber daya manusia yang profesional. sumber daya manusia yang dimiliki DPMPTSP sudah professional dimana mampu untuk menjalankan komputer dan cermat dalam bekerja. Kuantitas pelaksana di DPMPTSP harus proporsional, dimana agar seluruh pegawai yang tersedia dapat bekerja dengan efektif dan efisien.

3.1.7 Dimensi Perilaku Pelayanan pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Pada dimensi ini dilihat dari bagaimana perilaku pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 34 menyebutkan, pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut; adil dan tidak diskriminatif, pelaksana harus bersikap adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan; cermat; santun dan ramah, bersikap santun dan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut. Kemudian profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Lalu terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, serta tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan yang akan membentuk kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. kedisiplinan pegawai DPMPTSP Kota Banda Aceh berkaitan dengan waktu sudah sangat baik. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk membangun komunikasi yang baik antara pegawai dengan pengguna layanan. keramahan dan kesopanan pegawai di DPMPTSP Kota Banda Aceh sudah bagus. Hal ini dilihat respon positif yang diberikan masyarakat terhadap keramahan dan kesopanan para pegawai dalam memberikan pelayanan.

3.1.8 Dimensi Penanganan, Pengaduan, dan Masukan pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Penanganan atau pengelolaan pengaduan menjadi bagian yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari 14 komponen standar pelayanan publik, penanganan pengaduan menjadi bagian yang wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, termasuk penanganan saran dan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik. Namun seringkali masyarakat masih ragu untuk melakukan pengaduan. Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 8 mendefinisikan pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Bentuk keraguan dari masyarakat tersebut bisa jadi dikarenakan kurangnya informasi dan pengetahuan masyarakat mengenai bagaimana peran masyarakat dalam pelayanan publik dan kurangnya sarana pengaduan yang tersedia, serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Menjawab beberapa pertanyaan tersebut, pertama, masyarakat dapat menyampaikan aduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, melalui sarana pengaduan dan petugas pengelola pengaduan yang merupakan bagian dari standar pelayanan yang harus ada di setiap institusi penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung ke petugas pengelola pengaduan di institusi penyelenggaraan pelayanan publik atau melalui sarana pengaduan. Dengan perkembangan teknologi saat ini, sarana pengaduan juga dapat menggunakan nomor kontak atau akun sosial media milik instansi penyelenggara pelayanan publik yang dirasa lebih mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Responsiveness (Tanggapan) yaitu ketanggapan atau respon yang diberikan oleh pegawai dalam proses pelayanan terutama dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

3.1.9 Dimensi Sarana dan Prasarana pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Perizinan sangat dipengaruhi faktor sarana dan prasarana kerja. Dengan sarana dan prasarana kerja yang memadai dan modern, pelaksanaan pelayanan izin gangguan akan terasa mudah, lancar, cepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga penyelenggara pelayanan izin gangguan dan masyarakat pemohon izin gangguan merasa puas. Upaya DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan khususnya di sektor sarana dan prasarana juga tidak kalah pentingnya, dimana berbagai fasilitas penunjang pelayanan telah disediakan oleh DPMPTSP. DPMPTSP Kota Banda Aceh memiliki fasilitas yang sudah lengkap untuk penerima pelayanan/ masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari dengan adanya toilet, musholla, tempat bermain anak-anak, serta ruang tunggu yang luas dan nyaman dimana dilengkapi dengan AC.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Abd.Wahid Rasyidin (2017) dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo” adapun hasil penelitiannya Pada tahun 2014, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan melakukan survey terhadap beberapa Kabupaten/Kota termasuk Kota Palopo tentang kepatuhan pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berdasarkan survey tersebut, Kota Palopo masuk dalam kategori Zona merah tentang kepatuhan pelayanan publik. Hal ini berarti kepatuhan pelayanan publik di Kota Palopo masih dikategorikan rendah. Survey tersebut dilakukan terhadap 39 lembaga pemerintah yang ada di Kota Palopo. Dari hasil survey tersebut, terdapat 2 lembaga yang masuk zona hijau, 7 zona kuning dan 30 zona merah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan MABASSA di DPMPTSP Kota Palopo menjadi inovasi dalam peningkatan pelayanan perizinan dimana pelayanan menjadi mudah, akuntabel, bersahabat, adil, sederhana, simpatik, dan aman. Mustam Mochammad dan Dwi Handyan Prasetyo(2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.” adapun hasil penelitiannya yakni partisipasi masyarakat untuk mengurus perizinan di Kabupaten Semarang cukup tinggi, akan tetapi belum dibarengi dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Dari 9 indikator dari prinsip pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Semarang, kekurangannya hanya pada sosialisasi kepada

masyarakat tentang informasi penyebaran informasi persyaratan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang. Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mengikuti prinsip kualitas pelayanan publik dengan baik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Saran yang diberikan dari hasil penelitian ini, yaitu perlu adanya penyebaran informasi tentang program pelayanan perizinan yang dilaksanakan di DPMPTSP, dan perlu adanya penyederhanaan prosedur bagi penyedia layanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan umum dari sembilan prinsip kualitas pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terkait dengan sembilan indikator pelayanan publik. prinsip pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh dilaksanakan. Hal ini dapat dibuktikan dengan sembilan indikator yang memberikan hasil positif. Pada indikator Persyaratan di DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mudah untuk dipenuhi dan diikuti oleh masyarakat. Selain itu, keterbukaan informasi terkait persyaratan dapat dengan mudah diperoleh melalui meja informasi atau website/media sosial. Indikator biaya/tarif DPMPTSP Kota Banda Aceh menyetarakan biaya dengan harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan perizinan secara cuma-cuma tanpa biaya tambahan dan mempraktekkan KKN/pungutan liar selama proses perizinan bagi masyarakat umum. Indikator Perilaku Pelaksana pegawai pada DPMPTSP terhadap kedisiplinan, keramahan, & kesopanan telah sangat baik. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Andi Syamsu saja. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Dengan Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Simangunsong, 2016, *Metodologi Penelitian Pemerintahan*, Bandung: Alfabeta
- Abd.Wahid Rasyidin (2017). "*Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo*"
- Mustam Mochammad dan Dwi Handyan Prasetyo(2018). "*Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.*"
- Alam, Andi Syamsu. 2012. Studi Analisa Kebijakan (konsep, Teori, dan Aplikasi Sampel Teknik Analisa Kebijakan Pemerintah). Bandung: Refika Aditama.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.