

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERIZINAN NON BERUSAHA MELALUI SISFO IZIN DI DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN SOLOK

Kharin Ramadhani

Npp. 29.0217

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : khariinr30@gmail.com

ABSTRAK

Problem/ Background (GAP): Requests for non-business licensing documents at the Investment, One Stop Service, and Manpower Office of Solok Regency during the Covid-19 pandemic continued to increase, while licensing services were still carried out manually, a convoluted procedure, and it takes a long time. This requires a government effort to improve service quality in managing licensing documents by creating an online service innovation called Sisfo Permit. However, in its implementation there are still obstacles in the quality of non-business licensing services. **Objectives: Purpose :** is to identify and describe the quality of non-business licensing administration services through the Sisfo Permits, obstacles, and efforts made by the Office of Investment, One-Stop Integrated Services, and Solok Regency Manpower. **Methods:** This study uses a qualitative method with an inductive approach. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. This study used a purposive sampling technique which the number of informants of this study amounted to 13 people. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results:** The results showed that of the 16 indicators used to determine service quality, there were only 12 indicators that met service quality standards. 4 indicators that are considered to be lacking, including tools that are still lacking due to the internet network that is often problematic, the ability / expertise of officers to use facilities and infrastructure, the presence of unscrupulous officers who jockey and ask for service fees to the community and officers who still put family or friends first during the process. service.. **Conclusion:** The quality of non-business licensing administration services through the permit system has been maximized and implemented well, this is due to the results of the efforts made by the One Stop Integrated Service Investment Office of Solok Regency.

Keywords: Licensing Administration, Sisfo Izin Application, Quality of Service, Covid-19 Pandemic

ABSTRAK

Latar Belakang Permasalahan (GAP): Permintaan permohonan dokumen perizinan non berusaha di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok pada masa pandemi Covid-19 terus meningkat, sementara pelayanan perizinan masih dilakukan secara manual, prosedur yang berbelit-belit, dan membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut perlunya suatu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan dokumen perizinan dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan secara online yang bernama Sisfo Izin. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dalam kualitas pelayanan perizinan non berusaha.

Tujuan: Tujuan dari penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui Sisfo Izin, hambatan, dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang jumlah informan penelitian ini berjumlah 13 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan hanya terdapat 12 indikator yang memenuhi standar kualitas pelayanan. 4 indikator yang dinilai masih kurang, diantaranya alat bantu yang masih kurang dikarenakan jaringan internet yang sering bermasalah, kemampuan/keahlian petugas menggunakan sarana dan prasarana, adanya oknum petugas yang joki dan meminta biaya pelayanan ke masyarakat dan petugas yang masih mendahulukan keluarga atau teman saat proses pelayanan. Sedangkan hambatannya belum seluruhnya masyarakat mengetahui aplikasi pelayanan ini, kurangnya sarana dan prasarana, aplikasi yang belum sempurna, dan kualitas sumber daya manusia yang masih kurang. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok untuk mengatasi hambatan adalah dengan melaksanakan sosialisasi secara kontinu, menambah sarana dan prasarana, menyempurnakan aplikasi, mengirimkan perwakilan di setiap kantor desa atau kelurahan, serta memberikan pelatihan secara bertahap untuk para pegawai.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin di sudah maksimal dan dilaksanakan dengan baik, hal ini dikarenakan hasil upaya yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Solok.

Kata kunci: Administrasi Perizinan, Aplikasi Sisfo Izin, Kualitas Pelayanan, Pandemi Covid-19

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, menyebabkan beberapa hal yang harus disesuaikan termasuk pemberian pelayanan administrasi perizinan berbasis digital. Perubahan ini membantu membuat proses pelayanan perizinan yang sebelumnya rumit menjadi lebih efektif dan efisien. Sehingga, mampu mewujudkan pengolahan dan pengelolaan data administrasi yang selalu up to date. Dibuktikan ketika *World Bank* melakukan survey terkait prosedur dan waktu yang dibutuhkan dalam pendirian usaha di negara ASEAN Tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Prosedur dan waktu yang dibutuhkan dalam pendirian usaha pada negara-negara ASEAN Tahun 2019

No	Negara	Tahapan Prosedur	Waktu
1.	Singapura	2	2 hari
2.	Thailand	5	5 hari
3.	Malaysia	9	13 hari
4.	Vietnam	8	17 hari
5.	Indonesia	10	20 hari
6.	Filipina	13	31 hari

Sumber : Laporan Ease of Doing Business 2019, 2021

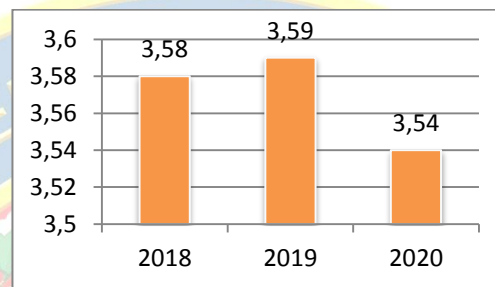
Berdasarkan Tabel 1.1 di atas Laporan *Ease of Doing Business* 2019 yang dipublikasikan oleh Bank Dunia, untuk urusan perizinan pendirian usaha Indonesia berada di peringkat 134 dari 190 negara. Terlihat bahwa Indonesia membutuhkan waktu sekitar 20 hari dengan 10 tahapan untuk dapat mendirikan usaha. Hal ini menunjukkan bahwa investor yang akan menanamkan modal di Indonesia memerlukan prosedur pelayanan yang begitu banyak sehingga menimbulkan masalah yang ribet dan berbelit-belit, memerlukan waktu penyelesaian perizinan yang paling lama jika dibandingkan dengan negara berkembang dan maju di asia. Pemerintah membuat serangkaian kebijakan untuk mengubah citra pelayanan perizinan di mata masyarakat. Salah satunya mencanangkan didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal (1) yaitu : “Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.”

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok menciptakan sebuah inovasi pelayanan secara online bernama Sisfo Izin untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dalam pengelolaan dokumen perizinan non berusaha. Tujuan Sisfo Izin diupayakan melalui akses infrastruktur dan pelayanan perizinan dasar yang lebih baik di kawasan Kabupaten Solok. Namun seiring berjalannya waktu, faktanya layanan Sisfo Izin masih

ditemukan kendala baik dalam faktor internal maupun masyarakat sebagai penerima layanan

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Meskipun pemerintah telah membuat serangkaian kebijakan untuk mengubah citra pelayanan perizinan di mata masyarakat khususnya di Pemerintah Kabupaten Solok. Namun masih terdapat kendala atau permasalahan yang dihadapi. Hal ini juga dapat dilihat dari tingkat indeks kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok pada grafik dibawah ini :



Gambar 1.1 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok 2018-2020

Sumber : Diolah oleh Peneliti berdasarkan LkjIP tahun 2018-2020, 2021

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam Laporan Kinerja Indikator Sasaran di Kabupaten Solok pada tahun 2018 berada diangka 3,58 dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan, namun terjadi penurunan di tahun 2020. Dengan data diatas, diperlukan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Langkah yang diambil oleh pemerintah kabupaten solok dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dalam pengelolaan dokumen perizinan dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan secara online bernama Sisfo Izin. Sisfo izin merupakan wujud inovasi dalam pelayanan administrasi perizinan yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi sektor non berusaha untuk memperoleh perizinan berbasis digital.

Inovasi yang telah dirancang oleh pemerintah seperti pemanfaatan layanan Sisfo Izin dalam pemberian pelayanan masih belum sesuai dengan target yang diinginkan. Beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan perizinan non berusaha masih kesulitan terlebih di situasi pandemi saat ini, sehingga memaksa masyarakat untuk kembali ke cara manual dengan mendatangi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.

1.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang permasalahannya menyerupai dengan penelitian yaitu penelitian Sulistio pada tahun 2020 berjudul "Implementasi Kebijakan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih" dengan

hasil penelitian bahwa Implementasi kebijakan Sistem *Online Single Submission* (OSS) berdampak untuk memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan perizinan berusaha baik dari segi efisiensi waktu maupun kecepatan proses pembuatan perizinan. Penelitian Ruwaina pada tahun 2019 yang berjudul “Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah” dengan hasil penelitian bahwa Pelayanan perizinan berusaha melalui OSS masih kurang efektif, yang dibuktikan dengan hasil perhitungan efektivitas sebesar 76,3%. Angka ini didapatkan dari penilaian indikator dan ketepatan sasaran dimana kategori kebijakan kurang efektif dan kategori pencapaian tujuan sangat efektif. Jurnal penelitian yang diteliti oleh Utami dan Frinanldi di tahun 2021 yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi” dengan hasil penelitian bahwa Penerapan inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud dari segi kemudahan mengakses perizinan masih kurang efektif, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum mahir dalam megakes aplikasi aplikasi ini.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki beberapa persamaan dan perbedaan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti teliti saat ini yaitu sama-sama berfokus pada penggunaan sistem informasi atau aplikasi berbasis elektronik untuk percepatan pengurusan pelayanan administrasi perizinan usaha maupun non berusaha. Adapun perbedaannya yaitu teori penelitian dan indikator yang digunakan serta permasalahan pada fokus penelitian yang berbeda dengan peneliti teliti. Pada penelitian kali ini, fokus yang dibahas adalah kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui Sisofo Izin di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan Induktif. Adapun alat analisis yang digunakan yaitu teori dari Zeithaml, Et. Al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63-64). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana penetapan informan telah dibuat berdasarkan tujuan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun informan penelitian ini berjumlah 13 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja, Sekretaris Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Pendataan dan Verifikasi, Staf Operasional pelayanan, 2 Programer Sisofo Izin dan 6 pemohon atau pengguna layanan. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis data reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui Sisfo Izin di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok

Penelitian ini dianalisis dengan Teori Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiansyah (Hardiansyah 2018). Adapun indikator yang digunakan adalah *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Adapun penjelasan mengenai lima dimensi yang dapat menilai kualitas pelayanan, sebagai berikut :

3.1.1 *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *tangible* atau berwujud merupakan wujud nyata pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok sebagai instansi pelaksana yang meliputi kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, dan tersedianya alat bantu dalam pelayanan.

a. Kemudahan dalam proses pelayanan

Proses pelayanan perizinan non berusaha melalui Sisfo Izin di masa pandemi Covid-19 memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya dalam mengurus surat izin penelitian. Masyarakat dapat melaksanakan pelayanan dimana saja dan kapan saja, dengan mengakses website <https://sisfoizin.solokkab.go.id> sehingga masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan lebih mudah. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja telah menyediakan panduan pelayanan perizinan yang bisa dilihat dalam bentuk banner yang terpasang di dalam kantor Dinas dan tersedianya papan informasi yang berisi tentang pelayanan perizinan secara online yang dapat dibaca dan dipahami oleh masyarakat.

b. Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan seorang petugas harus diperhatikan dikarenakan mereka bekerja di kantor dinas yang menerapkan segala peraturan yang jelas. Seluruh petugas atau pegawai yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan terpadu Satu pintu, dan Tenaga Kerja sudah disiplin bisa dilihat dari ketepatan waktu dari pegawai yang masuk kantor ataupun masuk setelah makan siang. Namun masih ada beberapa pegawai yang ditemukan telat dengan berbagai alasan tertentu. Maka dari itu, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan terpadu Satu pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok dalam meningkatkan disiplin pegawai dengan menerapkan sistem *reward* dan *punishment*.

c. Penggunaan alat bantu

Penggunaan alat bantu khususnya dalam pelayanan administrasi perizinan non berusaha yang dibutuhkan yaitu komputer, mesin cetak serta jaringan internet yang stabil. Peralatan tersebut harus siap sedia dan lengkap agar pelaksanaan pelayanan tidak terganggu dan dapat berjalan dengan lancar. Namun, tidak

semuanya sarana dan prasarana yang membantu pelayanan perizinan non berusaha melalui sisfo izin dalam keadaan baik, hal ini terlihat dalam tabel 3.1 :

Tabel 3.1
Sarana dan Prasarana Pununjang Pelayanan Perizinan Non Berusaha
Dinas PMPTSPNAKER Kabupaten Solok Tahun 2022

NO	PERANGKAT	UNIT YANG DIBUTUHKAN	UNIT YANG TERSEDIA	KONDISI
1	Komputer Operator	10 Unit	5 Unit	1 kurang baik
2.	WI-FI	4 Unit di layanan perizinan non berusaha	2 Unit	Baik
3.	Printer cetak perizinan	5 Unit	2 unit	1 kurang baik

Sumber : Dinas PMPTSPNAKER Kabupaten Solok, 2022

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat bahwa tidak semuanya sarana dan prasarana yang membantu pelayanan perizinan non berusaha melalui sisfo izin dalam keadaan baik. Masih terdapat beberapa peralatan penunjang berupa 5 unit komputer, 2 unit wi-fi dan 2 unit mesin cetak surat perizinan. Satu diantara lima unit komputer tidak dapat digunakan dengan baik, terkadang sering mati saat digunakan sehingga mengganggu dalam proses pelayanan. Jaringan internet yang tersedia hanya 2 unit yang dinilai masih kurang dan mengakibatkan pelayanan kurang optimal.

Berdasarkan hasil penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang apabila ditinjau dari dimensi *Tangible* belum dapat dikatakan baik dikarenakan masih ada beberapa hal yang masih belum optimal dan perlunya diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.

3.1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Reliabilty atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan akurat dan memuaskan. Ketepatan waktu dan kemampuan untuk menanggapi segala keluhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada. Dimensi di indikator ini yaitu standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas menggunakan sarana dan prasarana, dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat.

a. Standar Pelayanan Yang Jelas

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok memiliki standar pelayanan sisfo izin yang terdapat dalam Surat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja tentang pelayanan perizinan non berusaha secara online. Dan pedoman dalam menetapkan standar penyelenggaraan pelayanan diatur secara nasional dalam PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Mekanisme dan prosedur dalam pengurusan perizinan non berusaha melalui sisfo izin antara lain :



Gambar 3.1

Mekanisme layanan administrasi perizinan non berusaha melalui Sisfo Izin

Sumber : Sisfo izin, 2022

1. Pemohon/masyarakat membuka <https://sisfoizin.solokkab.go.id> atau di website resmi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten solok pada <https://dpmptspnaker.solokkab.go.id> yang kemudian klik icon Sisfo Izin. Melakukan register akun dan mengisi formulir yang tersedia.
2. Pemohon/masyarakat melengkapi dan mengunggah setiap dokumen persyaratan secara online.
3. Petugas operator Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok akan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas yang diunggah. Jika sudah lengkap dan benar data akan diinput yang selanjutnya akan diverifikasi.
4. Untuk izin penelitian/pengambilan data diverifikasi oleh kasi, kabid, sekretaris sedangkan izin kesehatan memerlukan verifikasi dari BPJS Tenaga Kerja, kasi pendataan dan verifikasi, kasi perizinan dan non perizinan, kabid, sekretaris, kepala dinas, dan izin akan segera diterbitkan.
5. Surat perizinan yang telah diverifikasi dan ditanda tangani secara online, kemudian akan dikirimkan kepada pemohon/masyarakat melalui e-mail dan nomor whatsapp yang didaftarkan.
6. Berkas perizinan yang telah terbit dapat di download pada halaman Detail Permohonan, pada tab proses izin pada Izin diterbitkan. Sebelum bisa mendownload berkas izin, diharuskan untuk mengisi survey dan Testimonial dulu dan setelah selesai, tombol download akan muncul pada menu izin terbit.

b. Kecermatan Petugas

Petugas harus cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mereka harus tanggap dan bertanggungjawab dalam pekerjaan untuk melayani masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas operator

dalam pelayanan perizinan non berusaha sudah cermat dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat pada bagaimana cara petugas menindaklanjuti permohonan masyarakat. Petugas selalu mengecek dokumen berkas yang di upload oleh masyarakat dan apakah sudah memenuhi persyaratan. Bagi masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dalam mengunggah berkas maka akan diberikan sms pemberitahuan melalui aplikasi whatsapp. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan teknis dan meminimalisir jika masyarakat salah menginput data.

c. Kemampuan petugas menggunakan sarana dan prasarana

Hal ini diartikan sebagai kompetensi petugas untuk menggunakan setiap peralatan yang digunakan untuk pelayanan. Sarana dan prasarana yang digunakan antara lain sistem sifo izin, komputer, dan percetakan yang digunakan untuk memproses permohonan yang diajukan oleh masyarakat. Sebagian besar semua petugas pelayanan perizinan non berusaha mampu dalam mengoperasikan semua peralatan dengan baik masih kurang khususnya di bagian programmer pelayanan sifo izin. Kantor dinas kesulitan dalam mencari programmer untuk membantu memperbaiki dan memperbarui sistem. Untuk saat ini programmer yang bisa membantu hanya dua orang. Akan tetapi rata-rata pegawai yang ada telah berpendidikan tinggi atau sarjana. Mungkin ada beberapa pegawai yang memang kurang ahli dalam menggunakan alat bantu namun akan dibantu pegawai lain dan 29 orang pegawai kontrak dan 3 orang sebagai operator pelayanan online.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok sudah jelas dan dilaksanakan dengan baik.

3.1.3 Responsiviness (Respon atau Ketanggapan)

Responsiviness atau daya tanggap merupakan kemampuan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tanggap. Indikator dimensi *Responsiviness* antara lain meliputi respon dari petugas ke masyarakat. Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok dikatakan baik karena selalu menanggapi, melayani serta mendengar setiap keluhan yang datang dari masyarakat. Mereka juga menerima keluhan tersebut dengan baik dan menjadikan keluhan tersebut sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja untuk jadi lebih baik kedepannya.

3.1.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* pada pelayanan administrasi perizinan non berusaha memiliki tiga indikator yaitu jaminan dalam waktu, jaminan biaya, dan jaminan legalitas.

a. Jaminan Biaya

Jaminan pertama yang ditekankan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok bahwa tidak adanya pungutan biaya apapun dalam pengurusan dan penerbitan perizinan. Biaya dalam

pengurusan dan penerbitan dari semua jenis administrasi perizinan gratis mulai dari pendaftaran hingga perizinannya terbit, hal ini juga sudah tercantum di dalam peraturan yang juga disampaikan langsung oleh Bapak Drh. Kenedy Hamzah, M. Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.

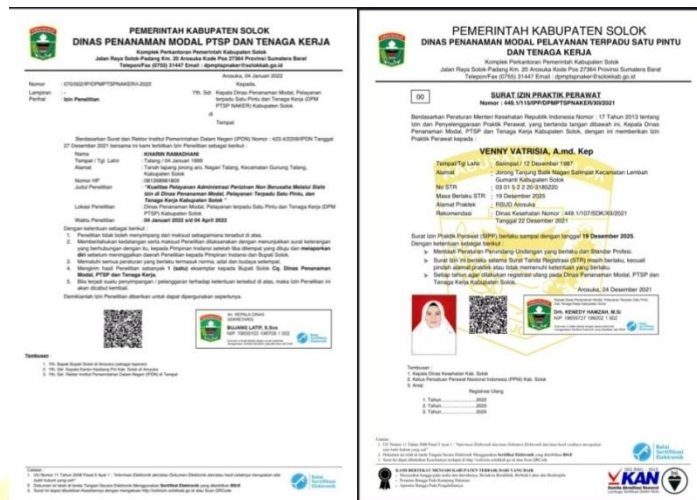
b. Jaminan Ketepatan Waktu

Petugas pelayanan administrasi perizinan non berusaha telah mencantumkan dalam alur pendaftaran berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses masing-masing penerbitan perizinan non berusaha, sehingga semua masyarakat yang ingin melakukan pelayanan merasa mendapatkan jaminan ketepatan waktu dari adanya pelayanan administrasi perizinan melalui sisfo izin. Proses pembuatan surat perizinan non berusaha telah diatur di dalam Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok dan lebih lanjut proses pembuatan perizinan non berusaha melalui sisfo izin dijelaskan di website resmi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten solok pada <https://dpmptspnaker.solokkab.go.id>.

Untuk pembuatan izin penelitian/pengambilan data yang dilakukan melalui aplikasi sisfo izin dapat diakses dan didaftarkan oleh masyarakat selama 24 jam dan akan diproses oleh operator atau pegawai saat waktu jam kerja. Dan izin praktik kesehatan membutuhkan waktu 3-5 hari yang akan diproses saat waktu jam kerja. Sedangkan untuk perizinan non berusaha lainnya masih dilakukan secara manual dengan mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok Kabupaten Solok dan akan diproses selama jam operasional kerja.

3. Jaminan Legalitas

Surat perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok wajib mempunyai status legalistas jelas yang berasal dari peraturan pemerintah pusat maupun peraturan daerah. Jaminan legalitas dalam produk pelayanan surat perizinan non berusaha melalui sisfo izin telah teruji keasliannya. Telah menggunakan tanda tangan elektronik dan *barcode* tertentu yang tidak mudah dipalsukan oleh oknum tertentu. Hal ini juga didukung dengan Surat Edaran Nomor 506/396/DPMPPTSPNAKER-2021 tentang Pelayanan Perizinan Non Berusaha Secara Online yang berbunyi “ Khusus izin praktik kesehatan hanya memiliki Surat Tanda registrasi (STR) dengan Qrcode.



Gambar 3.2
Contoh Surat Izin Praktik Kesehatan dan Surat Izin Penelitian yang menggunakan barcode

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok dari segi dimensi *assurance* dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin sudah terlaksana. Hal ini dikarenakan masyarakat merasakan bahwa pelayanan ini sudah memenuhi ketiga aspek yaitu jaminan biaya, jaminan waktu, dan jaminan legalitas.

3.1.5 *Empathy* (Empati)

Kondisi kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok saat ini masih banyak didatangi oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui pelayanan perizinan non berusaha sudah bisa diakses secara digital melalui sisfo izin. Kondisi tersebut menimbulkan adanya interaksi antara petugas dan masyarakat, yang kemudian peneliti gunakan dalam menetapkan dimensi *empathy* dengan indikator mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak diskriminatif, serta melayani masyarakat dengan ramah dan sopan santun.

a. Mendahulukan Kepentingan masyarakat dan Tidak Diskriminatif

Setiap petugas harus selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal ni dikarenakan petugas merupakan salah satu apatur negara yang mempunyai tugas pokok untuk mengabdikan dan melayani masyarakat. Petugas pelayanan senantiasa adil dalam hal pelayanan. Setiap masyarakat yang datang memiliki status dan kedudukan yang sama sehingga tidak boleh saling membedakan. Harus sama sama mengikuti setiap alur dan mekanisme perizinan salah satunya dengan sabar mengantri menunggu giliran.

Saat melakukan penelitian masih ditemukan salah satu oknum pegawai yang memiliki etika dan sikap yang kurang baik dikarenakan masih adanya pegawai

yang mendahulukan masyarakat yang memiliki hubungan keluarga atau teman dalam memberikan pelayanan dan pegawai yang masih saja mau menerima imbalan uang yang diberikan oleh masyarakat. Hal ini tentu akan menjadi sebuah kebiasaan jelek yang nantinya akan berdampak buruk terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja. Hal seperti inilah yang harus dihilangkan dari sikap dan etika petugas agar tidak mempengaruhi pegawai yang sudah memiliki etika dan sikap yang baik.

b. Petugas bersikap ramah dan sopan

Petugas pelayanan harus selalu bersikap ramah dan sopan saat melayani masyarakat. Jika petugas selalu memberikan pelayanan dan sikap yang baik tentunya akan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Masyarakat nantinya juga akan menilai sendiri bagaimanakah kualitas dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok khususnya pada sikap dari petugas saat melakukan pelayanan pengurusan surat perizinan khususnya perizinan non berusaha. Hal tersebut terlihat di tabel dibawah ini :

Tabel 3.2
Hasil Survey Kepuasan Pelayanan Sisfo Izin

NO	PENILAIAN	JUMLAH	(%)
1.	Sangat Puas	248	70,1 %
2.	Puas	99	28,0%
3.	Cukup Puas	6	1,7 %
4.	Tidak Puas	1	0,3 %

Sumber : Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok, 2022

Berdasarkan tabel di atas, masyarakat sangat puas dan senang dari sikap dan etika petugas yang ramah, sopan, tidak membeda-bedakan masyarakat yang ingin memperoleh dan mengalami kendala dalam pelayanan. Meskipun saat dilapangan masih ditemukan oknum petugas yang mendahulukan masyarakat yang memiliki hubungan kekeluargaan. Dari tiga indikator yang peneliti gunakan dalam dimensi *empathy*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin sudah terlaksana dengan cukup baik.

3.2 Hambatan Dalam Pelayanan Administrasi Perizinan Non Berusaha Melalui Sisfo Izin

Pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin tidak lepas dari berbagai macam kendala dan hambatan yang kemudian harus dilakukan semacam analisis untuk mengkaji solusi yang tepat. Analisis ini dilakukan agar pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan non berusaha dapat

lebih optimal dan maksimal dalam melayani masyarakat. Setelah melakukan penelitian, peneliti membuat hambatan dalam pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok, antara lain :

1. Belum seluruhnya masyarakat Kabupaten Solok mengetahui pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin.
2. Kurang stabilnya jaringan internet dan kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.
3. Aplikasi Online Sisfo Izin yang belum sempurna
4. Kuantitas Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Pelayanan Perizinan Melalui Sisfo Izin Masih Kurang.

3.3 Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok melakukan upaya untuk mengatasi segala hambatan dan kendala yang terjadi di dalam pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok antara lain :

1. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok mengundang masyarakat dan perangkat desa di awal tahun untuk memberikan pemberitahuan terkait pelayanan sisfo izin dan pemberitahuan berupa *e-mail* atau media sosial kepada setiap universitas yang ada di Provinsi Sumatera Barat sehingga mahasiswa yang ingin melakukan penelitian cukup mendaftarkan perizinan melalui sisfo izin dan tidak perlu lagi mendatangi kantor dinas.
2. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok mengajukan penambahan dana untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) untuk meningkatkan kualitas seperti menambah dan meningkatkan kualitas jaringan server seperti Wi-Fi dan komputer.
3. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok berencana mengirimkan beberapa perwakilan di setiap desa atau kelurahan dan mengajari perangkat desa untuk menggunakan aplikasi sisfo izin.
4. Pada akhir tahun 2021, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok juga telah membuka lowongan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan kekurangan programer dalam rangka pengembangan aplikasi sisfo izin.
5. Untuk saat ini perizinan non berusaha yang bisa diakses melalui aplikasi hanya izin penelitian/pengambilan data/survey dan izin praktik kesehatan.

Maka dari itu, di tahun 2022 Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok memiliki target sampai akhir tahun 2022 semua jenis pelayanan perizinan non berusaha sudah bisa diakses melalui aplikasi.

c. KESIMPULAN

Pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui aplikasi sisfo izin sudah berjalan dengan baik namun berdasarkan analisis perspektif teoretis yang digunakan oleh peneliti masih terdapat 4 dari 16 indikator yang dinilai masih kurang. Diantaranya alat bantu yang masih kurang dikarenakan jaringan internet yang sering bermasalah, kemampuan/keahlian petugas mengguakan sarana dan prasarana, adanya oknum petugas yang joki dan meminta biaya pelayanan ke masyarakat dan petugas yang masih mendahulukan keluarga atau teman saat proses pelayanan. Sedangkan hambatannya belum seluruhnya masyarakat mengetahui aplikasi pelayanan ini, kurangnya sarana dan prasarana, aplikasi yang belum sempurna, dan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang masih kurang. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok untuk mengatasi hambatan adalah dengan melaksanakan sosialisasi secara kontinu, menambah sarana dan prasarana, menyempurnakan aplikasi, mengirimkan perwakilan di setiap kantor desa atau kelurahan, serta memberikan pelatihan secara bertahap untuk para pegawai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian yang terbatas, sehingga kekurangan dalam data pendukung berupa observasi dan dokumen.

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 yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

- a. Bapak Dr. Ali Hanafiah Muhi., MP selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan baik terkait penyusunan laporan penelitian dari awal hingga dapat tersusun dengan baik sesuai pedoman yang ada.
- b. Bapak Afif Syarifudin Yahya, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dengan baik terkait struktur penulisan laporan penelitian sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai pedoman yang ada.
- c. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah yang telah memberikan ilmu selama masa pendidikan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- d. Pemerintah Kabupaten Solok khususnya di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang telah memberikan informasi selama penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU DAN LITERATUR

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20191029142549-4-111006/benarkah-urus-izin-pendirian-usaha-di-ri-ribet-cek-faktanya>

B. SUMBER ILMIAH

Ruwaina, Ika. 2019. "Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah."

Utami, Eliya Putri, and Aldri Frinaldi. 2021. "Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi." *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3(1): 22–30.

Sulistio, Riki Martino. 2020. "Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang." *The World of Public Administration Journal*.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
3. Peraturan Bupati Kabupaten Solok Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok
4. Surat Edaran Nomor 506/396/DPMPTSPNAKER-2021 tentang Pelayanan Perizinan Non Berusaha Secara Online

D. SUMBER LAIN

1. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LkjIP) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tahun 2018
2. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LkjIP) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tahun 2019
3. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LkjIP) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tahun 2020