

KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PERIZINAN BERBASIS ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA PAREPARE PROVINSI SULAWESI SELATAN

Megant Salzabil
NPP. 29.1393

*Asdaf Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: megantsalzabil27@mail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The public's high expectations for services have not been matched by the ratio of personnel who are able to work quickly and precisely in the use of information technology. Not only that, the apparatus still uses the old (mindset) such as the imbalance between the performance and quality of the employees on the pay they get and the absence of innovations that are thought of for the implementation of services that can provide satisfaction to the community. Knowledge in the use and application of websites or applications is only a small part of the scope of the Parepare City DPMPTSP. With the use of the old mindset so as to make the quality of service not in accordance with what was expected. **Purpose:** The purpose of writing this thesis is to describe the quality of online-based licensing administration services, the factors that hinder the quality of online licensing services, and the efforts made by the Parepare City Investment and One Stop Integrated Service Office in overcoming these inhibiting factors. **Methods:** The writing of this thesis uses a descriptive qualitative research method with an inductive approach. Data collection techniques used by the author are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used in writing this thesis is the Miles and Huberman analysis technique which includes data reduction, data presentation, conclusion drawing or verification. The theory used in this study is the theory of public service quality based on the service quality development model in the book Zeithaml et al (1990:42). Service quality is measured from the five dimensions which have several indicators. The five dimensions are Physical Evidence (Tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy). **Results:** The findings from the study that the quality of service at the Parepare City Investment and One Stop Integrated Service Office was not optimal. This is because of the 5 dimensions, 2 of which are not optimal, namely Reliability and Assurance. Meanwhile, there are several factors that become obstacles in online licensing services such as budget constraints, lack of public knowledge regarding online services, low competence of employee knowledge about technology, and inadequate facilities and infrastructure. In overcoming the inhibiting factors, the City of Parepare DPMPTSP seeks to increase the budget, socialize related to online services to the community, organize formal and non-formal education (training) and arrange infrastructure facilities. The author gives several suggestions so that the Head of the Investment Service and One Stop Integrated Services has a more active role to play in quickly resolving the various obstacles that exist. **Conclusion:** The quality of online-based administrative services in DPMPTSP is not optimal because 2 of the 5 indicators do not match the reality at the DPMPTSP office.

Keywords: Service Quality, Licensing, and Online Service.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Harapan masyarakat yang begitu tinggi terhadap pelayanan ternyata belum diimbangi dengan rasio aparatur yang mampu bekerja cepat dan tepat dalam penggunaan teknologi informasi. Tidak hanya itu, aparatur masih menggunakan (*mindset*) lama seperti tidak seimbang antara kinerja dan kualitas pegawai terhadap bayaran yang diperolehnya serta tidak adanya inovasi-inovasi yang terpikirkan untuk pelaksanaan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pengetahuan dalam penggunaan dan penerapan website atau aplikasi hanya sebagian kecil dalam lingkup DPMPTSP Kota Parepare. Dengan penggunaan pola pikir yang lama sehingga membuat kualitas pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. **Tujuan:** Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menggambarkan tentang kualitas pelayanan administrasi perizinan berbasis *online*, faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan perizinan *online*, dan upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** Penulisan skripsi ini menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah teknik analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan publik berdasarkan model pengembangan kualitas pelayanan (*Service Quality*) dalam buku Zeithaml et al (1990:42). Kualitas pelayanan diukur dari kelima dimensi yang memiliki beberapa indikator. Kelima dimensi tersebut yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). **Hasil:** Temuan dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare belum optimal. Hal ini disebabkan karena dari 5 dimensi 2 diantaranya belum optimal yaitu Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*). Sementara itu, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan perizinan *online* seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan *online*, rendahnya kompetensi pengetahuan pegawai mengenai teknologi, dan sarana dan prasarana belum memadai. Dalam mengatasi faktor penghambat, DPMPTSP Kota Parepare berupaya dengan melakukan penambahan anggaran, sosialisasi terkait pelayanan *online* kepada masyarakat, penataan pendidikan formal dan non-formal (pelatihan) dan penataan sarana prasarana. Penulis memberikan beberapa saran agar Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih berperan aktif untuk segera menuntaskan berbagai hambatan yang ada. **Kesimpulan:** Kualitas layanan administrasi berbasis online yang ada pada DPMPTSP belum terlalu optimal karena 2 dari 5 indikator belum sesuai dengan realita yang ada pada kantor DPMPTSP. **Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Perizinan, dan Pelayanan *Online*.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi pada saat ini membuat kemajuan teknologi sangat berkembang pesat. Seluruh lapisan masyarakat dituntut cepat dan tepat baik dalam menerima berbagai informasi maupun dalam penggunaan aplikasi. Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi pola dan tatanan kehidupan manusia. Hal ini menyebabkan lahirnya perubahan-perubahan pola kehidupan manusia diberbagai bidang seperti pemerintahan, ekonomi, pendidikan dan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi yang dilakukan secara baik maka akan menjadi sarana penunjang organisasi dalam mencapai tujuan. Perkembangan teknologi membuat pemerintah mencanangkan program pelayanan demi menunjang

kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Terlebih lagi pemanfaatan teknologi naik secara signifikan di tengah Pandemi Covid-19 yang menggegerkan dunia.

Penetapan Virus Covid-19 sebagai bencana nasional adalah salah satu bentuk usaha yang dilakukan pemerintah agar tetap menjaga terselenggaranya aktivitas penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan yang ikut terdampak salah satunya yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan suatu aktivitas untuk memenuhi pelayanan yang sesuai dengan undang-undang bagi setiap penduduk dan warga negara atas barang, jasa maupun layanan administrasi yang disiapkan oleh penyelenggara pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu fokus atau konsentrasi vital dalam ilmu administrasi publik. Menurut Sinambela bahwa “perkembangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat seiring berjalannya waktu terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.”¹ Tak terkecuali Pemerintah Kota Parepare yang terus memberikan pelayanan yang berkualitas di tengah pandemi Covid-19 terkhusus pelayanan administrasi perizinan.

Berdasarkan (Perwali) Kota Parepare Nomor 45 Tahun 2020, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan Perangkat Daerah yang memiliki tugas dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu dan secara teknis harus berkoordinasi dengan instansi teknis yang mempunyai kewenangan pengendalian dan evaluasi.² DPMPTSP memiliki fungsi mensukseskan pelaksanaan pelayanan publik dibidang pelayanan administrasi perizinan secara praktis.

Aplikasi La Siap merupakan sebuah solusi yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare guna meningkatkan pelayanan administrasi perizinan dan meminimalisir kendala yang selama ini dihadapi ditengah pandemi Covid-19 dalam menciptakan masyarakat tertib administrasi. Aplikasi perizinan ini memberikan berbagai kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi *via smartphone* atau melalui *website*. Tidak hanya itu, aplikasi ini juga berisi informasi mengenai berapa hari proses pemberian izin, persyaratan izin, serta perhitungan izin. Berikut data dasar tingkat pendidikan SKPD DPMPTSP Kota Parepare sebagai pengukur kualitas pelayanan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Aparatur Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Strata 3 (S-3)	0	0%
2	Strata 2 (S-2)	7	21,21%
3	Strata 1 (S-1)	20	60,60%
4	Sarjana Muda (D-3)	1	3,03%
5	SLTA	5	15,15%
Total		33	100%

¹ Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

² Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada DPMPTSP Kota Parepare. Pasal 1 angka 4.

Sumber: (dpmpptsp.pareparekota.go.id, Sumber Daya SKPD, 2019).

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa aparatur DPMPTSP tidak ada yang memiliki tingkat pendidikan Strata 3, jenjang pendidikan Strata 2 sejumlah 7 orang (21,21%), Strata 1 sejumlah 20 orang (60,60%) dan Sarjana Muda sejumlah 1 orang (3,03%) serta lulusan SLTA sebanyak 5 orang (15,15%). Hal ini menjelaskan bahwa pendidikan tinggi sangat dibutuhkan dalam organisasi SKPD untuk mencapai tujuan organisasi salah satunya peningkatan kualitas pelayanan administrasi khususnya pelayanan perizinan berbasis *online*.

Harapan masyarakat yang begitu tinggi terhadap pelayanan ternyata belum diimbangi dengan rasio aparatur yang mampu bekerja cepat dan tepat dalam penggunaan teknologi informasi. Tidak hanya itu, aparatur masih menggunakan (*mindset*) lama seperti tidak seimbang antara kinerja dan kualitas pegawai terhadap bayaran yang diperolehnya serta tidak adanya inovasi-inovasi yang terpikirkan untuk pelaksanaan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pengetahuan dalam penggunaan dan penerapan website atau aplikasi hanya sebagian kecil dalam lingkup DPMPTSP Kota Parepare. Dengan penggunaan pola pikir yang lama sehingga membuat kualitas pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan informasi dan data penelitian magang yang telah dilakukan sebelumnya yaitu "Pelaksanaan sistem *online* pada pelayanan perizinan melalui *E-Government* berbasis aplikasi."³ ditemukan adanya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang berupa pegawai lama yang telah dikeluarkan dan masuknya pegawai baru ke DPMPTSP yang dinilai lambat dalam beradaptasi dengan lingkungan baru serba digital. Hal ini menunjukkan bahwa standar waktu pelayanan telah ditetapkan dilanggar sendiri oleh pihak organisasi DPMPTSP. Akibatnya citra sistem pelayanan *online* dinilai buruk dibandingkan pelayanan offline.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan uraian latar belakang mengenai fenomena tersebut, maka adapun masalah-masalah pokok dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum optimalnya pelayanan berbasis *online* menggunakan aplikasi La Siap.
2. Sebagian kecil dari jumlah aparatur yang paham dan mampu menggunakan aplikasi La Siap dalam pelayanan administrasi perizinan berbasis *online*.
3. Kurangnya pengetahuan aparatur terhadap perkembangan teknologi di bidang pelayanan administrasi perizinan.
4. Kurangnya respon pelayanan perizinan berbasis *online*.
5. Lambatnya pelayanan perizinan berbasis *online*.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada Kualitas Layanan Administrasi Perizinan Berbasis *Online* Pada DPMPTSP Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan administrasi perizinan berbasis *online* pada DPMPTSP Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan ?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas layanan administrasi perizinan berbasis *online* pada DPMPTSP Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan ?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan dalam

³ Ramadhan, Rama Akbar, 2017, Pelaksanaan Sistem Pada Pelayanan Perizinan Melalui *E-Governance* Yang Berbasis Aplikasi. Volume 1. hal 1-13

meningkatkan kualitas layanan administrasi perizinan berbasis *online* ?

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan maupun konteks IT berbasis *online*. Selanjutnya, dari referensi dan perbandingan pada penelitian sebelumnya akan lebih lengkap dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Gambaran Penelitian Terdahulu

NO	Nama dan Judul Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Mukarramah, (Skripsi: 2016) Efektivitas Pelayanan Pemberian izin Angkutan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	Teori Ukuran Efektivitas (Martani dan Lubis) dengan memakai metode kualitatif deskriptif.	<ol style="list-style-type: none"> Perhatian pimpinan terhadap bawahan (baik). Semangat loyalitas dan kerjasama kelompok (kurang). Saling percaya dan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan (baik). Desentralisasi pengambilan keputusan (baik) Komunikasi horizontal dan vertikal (lancar). Usaha baik individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan (kurang). Sistem imbalan untuk meningkatkan kinerja pegawai (belum efektif). 	<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Metode Bentuk Karya Ilmiah Skripsi Lokus Penelitian <p>Perbedaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Teori Fokus Penelitian

2.	Yantje Yophie Turang, (Jurnal: 2019) Optimalisasi Pelayanan Terpadu pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bontang.	KEPMEN PAN No.63 Tahun 2003 (Penerapan Prinsip CGC) Dengan memakai metode kualitatif deskriptif.	Implementasi PTSP yang membentuk sistem penggerak BPPM Kota Bontang berbasis pada prinsip Good Corporate Governance (GCG) dapat dikatakan baik, namun belum optimal. Dikarenakan terdapat beberapa hambatan yang dihadapi BPPM, diantaranya kurangnya keahlian SDM dalam beradaptasi dengan sistem serta sarana dan prasarana yang masih belum lengkap, dan waktu pengurusan administrasi perizinan yang dinilai terbelanglambat.	<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metode <p>Perbedaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk Karya Ilmiah Jurnal 2. Teori 3. Fokus Penelitian 4. Lokus Penelitian
3.	Sukur, Rahmat, (Jurnal : 2021) Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Terate.	Teori Kepuasan Layanan oleh Salahudin dengan memakai metode kualitatif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses dalam pelayanan masih mengalami hambatan akibat pandemi sehingga berdampak pada pelayanan Via WA dan email yang terkesan rumit dan berbelit. 2. Akuntabilitas dan transparansi yang memastikan bahwa DPMPTSP Kota ternate belum sepenuhnya terbuka. 3. Prosedur dalam kepuasan masyarakat seringkali terbengkalai dan petugas layanan dinilai tidak disiplin. 4. Sarana dan Prasarana masih terdapat kekurangan, seperti ruang tunggu yang sempit, akses jaringan yang belum maksimal, dan tempat pelayanan perlu dibenahi. 	<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus Penelitian 2. Metode <p>Perbedaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk Karya Ilmiah Jurnal 2. Teori 3. Lokus Penelitian

Sumber: diolah oleh penulis, 2021

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Hasil penelitian sebelumnya merupakan karya tulis ilmiah yang pernah diteliti sebelumnya mengenai tema yang hampir sama dengan tema yang akan diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian sebelumnya akan sangat bermanfaat bagi peneliti yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan, rujukan, masukan dan perbandingan dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah.

Penelitian ini menggunakan satu skripsi dan dua jurnal pada penelitian sebelumnya sebagai referensi dan pembanding pada penelitian ini. Terdapat kesamaan dari ketiganya dimana judul dari penelitian tersebut memiliki karakteristik yang sama yaitu kualitas pelayanan perizinan di dinas terkait. Metode

yang digunakan pada ketiga penelitian sebelumnya memiliki persamaan yaitu menggunakan deskriptif kualitatif. Dari metode tersebut, hasil yang diperoleh dari ketiga penelitian adalah meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP.

1.5. Tujuan.

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi perizinan berbasis *online* pada DPMPTSP Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi perizinan berbasis DPMPTSP Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi perizinan berbasis *online* pada DPMPTSP Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.

II. METODE

Pendekatan penelitian merupakan keseluruhan aktivitas maupun cara dalam suatu penelitian yang diawali dari perumusan masalah serta diakhiri dengan membuat suatu kesimpulan yang didukung oleh data yang valid. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang dianggap tepat berdasarkan gejala sosial yang terjadi, dimana kehadiran peneliti tidak mempengaruhi objek penelitian serta lebih fleksibel. Sugiyono (2012:15) mengemukakan bahwa “metode penelitian kualitatif dipakai untuk penelitian objek yang alamiah, dimana instrumen kunci berupa peneliti, teknik pengumpulan data yang diterapkan secara triangulasi, analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif, dan penekanan makna lebih diterapkan daripada generalisasi pada hasil penelitian kualitatif.”⁴

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Menurut Arikunto (2010:3) bahwa “Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui dan menyelidiki situasi kondisi maupun hal lainnya yang telah dijelaskan yang kemudian hasilnya akan dipaparkan dengan bentuk laporan penelitian.”⁵ Metode ini bertujuan untuk meneliti objek mengenai hal tertentu pada masa sekarang yang selanjutnya dapat berguna dalam membuat gambaran tentang fakta-fakta yang terjadi dilapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bidang pelayanan memiliki peran yang cukup besar dalam suatu instansi sebab berhadapan langsung dengan berbagai keluhan-keluhan masyarakat. Dimensi kualitas setiap pelayanan khususnya DPMPTSP akan mendapatkan hasil penilaian yang beragam dari pengguna layanan. Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada pengguna layanan akan mendapatkan respon positif dan apabila sebaliknya pelayanan yang lambat dan prosedur yang berbelit-belit tentunya akan mengurangi rasa kepercayaan dari pengguna layanan.

Dalam buku Zeithaml, et. al. (1990:42) untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang terdapat pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (Bukti langsung), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan)

⁴ Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hlm. 15.

⁵ Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta. hlm. 3.

dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan teori dan data-data yang penulis sajikan selama proses penelitian, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

3.1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Pelayanan yang berkualitas bukan hanya dari segi melayani, akan tetapi ada sebuah wujud nyata berupa sarana dan prasarana yang akan menjamin kenyamanan dari pengguna layanan, kemudahan yang diberikan kepada pengguna layanan maupun kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Ketiga hal tersebut saling menunjang sebagai bukti langsung dalam penilaian kualitas pelayanan secara lisan dalam pandangan pegawai maupun masyarakat.

Hal pokok yang pertama menunjukkan kualitas pelayanan ialah sarana dan prasarana. Fasilitas Kantor DPMPTSP berupa loket, ruang tunggu, toilet maupun tempat parkir yang disediakan untuk pengguna layanan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan dari penulis yang menunjukkan bahwa kantor yang tertata rapih, sejuk, bersih dan wangi sebagai wujud implementasi peningkatan kualitas pelayanan walaupun ruang kerja antar staf pegawai yang saling berhimpitan dari DPMPTSP Kota Parepare. Tujuannya tidak lain yaitu untuk membuat pengguna layanan dapat merasakan kenyamanan saat dilayani.

Kemudahan dalam proses pelayanan tidak kalah penting dalam meningkatkan kualitas layanan, sebab tuntutan masyarakat modern yaitu dimudahkan, tidak berbelit-belit, serta cepat dalam mengakses suatu layanan.

Berdasarkan penjelasan dari mahasiswi mengenai kemudahan selaras dengan hasil pengamatan penulis dimana beberapa masyarakat sebagai pengguna layanan datang ke kantor untuk diberikan penjelasan dan arahan mengenai alur pelayanan surat izin secara .

Dalam mewujudkan tujuan instansi DPMPTSP Kota Parepare maka hal yang utama ialah kedisiplinan pegawai. Kedisiplinan pegawai merupakan faktor yang utama dalam keberhasilan suatu instansi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan hasil tersebut untuk kedisiplinan pegawai sudah ada implementasi perwujudan peningkatan kualitas pelayanan dari instansi DPMPTSP Kota Parepare dalam segi kedisiplinan pegawai. Penerapan disiplin pegawai tersebut harus dilakukan secara berkelanjutan disertai dengan sanksi hukuman bagi yang melanggar dan penghargaan bagi pegawai yang sangat disiplin.

Sesuai dengan hasil penelitian dalam indikator *Tangible* (Bukti Langsung) dalam kualitas pelayanan perizinan sudah optimal. Hal tersebut terlihat dari ketiga wujud nyata berdasarkan hasil wawancara maupun hasil pengamatan dari penulis selama proses penelitian.

3.2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan dari DPMPTSP Kota Parepare untuk memberikan pelayanan yang terpercaya, akurat dan tepat. Dalam memberikan pelayanan yang dimaksud maka DPMPTSP Kota Parepare membutuhkan sebuah pegawai yang memiliki kompetensi mumpuni. Kompetensi tersebut dilandasi oleh tiga faktor yaitu kecermatan, pelaksanaan standar pelayanan yang jelas dan kemampuan pegawai dalam penggunaan alat bantu.

Seperti yang diungkapkan Kepala Dinas DPMPTSP Kota Parepare yaitu Ibu Hj. St. Rahmah Amir, S.T, M.M. pada Rabu, 12 Januari 2022 di Kantor DPMPTSP Kota Parepare yang mengatakan bahwa: “Soal kecermatan dan kemampuan pegawai dalam melayani secara digital dapat dikatakan masih kurang, karena kompetensi yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP tidak merata dan disertai dengan adanya perubahan dari sistem pelayanan yang awalnya *offline* menuju ke pelayanan berbasis .”

Pernyataan tersebut dipertegas dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare Nomor 23 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur

(SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada DPMPTSP Kota Parepare. Standar pelayanan tersebut merupakan suatu acuan atau pedoman bagi pegawai DPMPTSP dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis terkait kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu, semua bisa menggunakan alat bantu seperti komputer, printer, aplikasi dan lain-lain. Meskipun ada beberapa pegawai yang kompetensi atau kemampuannya belum terlalu fasih dalam menggunakan alat bantu ataupun memahami ilmu teknologi karena saat ini pelayanan perizinan hampir semuanya berbasis online.

3.3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang dimaksud adalah bagaimana respon dari pihak DPMPTSP dalam memenuhi kebutuhan layanan dari pengguna layanan dengan tepat dan cermat maupun berbagai keluhan pengguna layanan direspon dengan cepat. Karena dilapangan kebutuhan ataupun permintaan dari masyarakat dalam masalah perizinan berbeda-beda.

Terkait hal tersebut, adapun daftar aduan masyarakat yang direspon dengan sigap oleh petugas layanan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Daftar Aduan Masyarakat Tahun 2022

No.	Tgl Aduan	Nama	Jenis Izin	Aduan	Respon Petugas	Ket.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	16 Jan 2022	Nur Zam	Izin Penelitian	Salah Berkas	Di sarankan untuk melampirkan ulang berkas	✓
2.	17 Jan 2022	Alifia Putri	Izin Praktik Tenaga Teknis Perawat	Kurang Berkas	Di sarankan untuk melampirkan kekurangannya	✓
3.	18 Jan 2022	Abdul Khalik	Izin Penelitian	Salah Email	Di sarankan untuk daftar ulang	✓
4.	18 Jan 2022	Husnaeni	Izin Penelitian	Ingin mengubah waktu penelitian	Masih dalam proses persetujuan Bappeda	✓
5.	21 Jan 2022	Hana Liani, S.Farm	Izin Apoteker	Salah cetak nama	Di sarankan untuk memperbaikinya	✓

Sumber: DPMPTSP, Diolah oleh penulis, Tahun 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dan data aduan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan dari pihak DPMPTSP sudah tergolong tanggap dalam melayani pengguna layanan. Akan tetapi, diperlukan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai alur maupun sistem pelayanan yang berbasis agar masyarakat tidak kebingungan saat ingin mendapatkan pelayanan secara . Padahal dengan inovasi pelayanan berbasis dibuat untuk memudahkan maupun mempercepat pelayanan perizinan.

3.4. Assurance (Jaminan)

Esensi dalam pelayanan adalah bagaimana agar pelayanan tersebut dapat memuaskan para pengguna layanan atau masyarakat. Rasa kepuasan yang didapatkan oleh pengguna layanan akan merespon dengan positif dan secara tidak langsung akan mengembalikan kepercayaan masyarakat yang mulai luntur terhadap pemerintah. Solusi pemerintah akan hal tersebut ialah memberikan sebuah jaminan dalam proses pelayanan seperti adanya jaminan tepat waktu, kepastian biaya dan jaminan legalitas yang sah.

Untuk mengetahui bagaimana jaminan yang diberikan maka penulis melakukan wawancara dengan pengguna layanan yang ada di Kantor DPMPTSP yaitu Ibu Nur Aisyah pada hari Selasa, 11 Januari 2022 yang mengungkapkan bahwa:

“Jikalau terkait biaya dan legalitas itu tentunya sudah bebas biaya dan aman, akan tetapi terkait waktu mungkin belum sepenuhnya tepat waktu dalam pelayanan perizinan khususnya Surat Izin Praktik Perawat yang saya urus mengalami keterlambatan dari waktu yang ditetapkan.”

Dari hasil data wawancara yang dilakukan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terkait jaminan dalam implementasi peningkatan kualitas pelayanan sudah baik akan tetapi ada unsur eksternal yang menjadi hambatan dalam jaminan waktu. Hal tersebut disebabkan karena ketidaktahuan masyarakat dalam pengisian persyaratan dalam perizinan. Tentunya ini menjadi bahan evaluasi agar DPMPTSP untuk berbenah kedepannya. Mengenai jaminan biaya sudah sesuai dengan apa yang ada di SOP DPMPTSP serta jaminan legalitas tentunya sudah dijamin oleh Pemerintah Kota Parepare khususnya Instansi DPMPTSP.

3.5. Empathy (Empati)

Dalam pelayanan tentunya harus mengutamakan sifat empati kepada para pengguna layanan. Tanpa adanya empati maka pengguna layanan merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Contohnya seperti mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan menghargai serta pelayanan yang diberikan tanpa adanya diskriminatif ke pengguna layanan.

Adapun hasil wawancara bersama Kepala Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yaitu Ibu Hj. Sitti Munawarah, S.Sos, M.Si pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor DPMPTSP bahwa: “DPMPTSP kan instansi pelayanan, tentunya dalam melayani kami mengutamakan kepentingan masyarakat tanpa adanya sikap diskriminatif atau membeda-bedakan antar masyarakat dalam melayani.”

Berdasarkan hasil pengamatan penulis secara langsung dilapangan pihak DPMPTSP memberikan pelayanan dengan penuh rasa empati. Hal itu terlihat dari setiap masyarakat yang datang diberikan pelayanan mulai dari menyapa pengguna layanan pada saat masuk pintu kantor, bertutur kata yang baik dan sopan serta komunikasi yang baik. Hal tersebut dilakukan pihak DPMPTSP dalam melaksanakan tugas dan tentunya untuk mencapai tujuan organisasi yaitu pencapaian pelayanan yang berkualitas.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan maupun hasil wawancara terkait indikator kualitas pelayanan maka ditemukan beberapa faktor penghambat. Secara umum ada beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diantaranya yaitu:

1. Keterbatasan Anggaran

Dalam proses pengelolaan instansi pemerintahan khususnya pelayanan publik yaitu DPMPTSP Kota Parepare, anggaran memainkan peran yang sangat penting. Anggaran berperan untuk membantu

manajemen dalam pelaksanaan kegiatan, fungsi perencanaan, maupun pengawasan sebagai pedoman kerja dalam DPMPTSP. Jikalau sebuah instansi memiliki suatu masalah mengenai anggaran, maka dapat dipastikan instansi tersebut akan terhambat dan kemungkinan tidak akan berjalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Parepare yaitu Bapak Rakhmat Hasanuddin, S.IP, M.Si pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor DPMPTSP yang mengatakan bahwa: “Kalau berbicara anggaran untuk pelayanan publik yah tentunya belum maksimal apalagi ditengah Pandemi Covid-19, tapi kita ini kan adalah bagian dari pemerintah kota yah harus menyesuaikan dengan kondisi keuangan daerah. Jadi untuk beberapa prioritas kegiatan pelayanan publik jadinya tidak maksimal dan belum terlaksana serta menghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan.”

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa salah satu hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan DPMPTSP ada pada keterbatasan anggaran. Keterbatasan anggaran menjadi salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan dikarenakan ada beberapa program/kegiatan yang tidak terlaksana.

2. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa masih banyak masyarakat yang datang ke Kantor DPMPTSP untuk meminta dibimbing dalam pelayanan perizinan yang sepenuhnya sudah berbasis . Dengan pelayanan berbasis , harusnya dapat memudahkan masyarakat dan tidak perlu datang ke kantor untuk meminta pelayanan. Hal ini disebabkan ketidaktahuan masyarakat terkait mekanisme maupun alur pelayanan berbasis .

Terkait hasil wawancara dengan masyarakat wawancara kepada masyarakat yang ada di Kantor DPMPTSP yaitu Ibu Andi Arini selaku pedagang di salah satu pasar sentral di Kota Parepare pada hari Rabu, 12 Januari 2022 yang mengatakan bahwa: “tujuan saya datang ke Kantor DPMPTSP guna untuk dibimbing dan diberi penjelasan terkait mekanisme pelayanan perizinan *online* khususnya Surat Izin Usaha Perdagangan.”

Selaras dengan pernyataan tersebut, adapun hasil wawancara dengan Bapak Nurul Amin selaku Pengusaha pada Kamis, 13 Januari 2022 yang mengatakan bahwa:

“Terakhir saya mengurus surat izin IMB pada tahun 2016 secara manual, dan sekarang sudah sepenuhnya berubah ke perizinan *online*. Pengurusan yang harusnya mudah karena tidak perlu repot-repot datang ke kantor akan tetapi saya tidak tahu terkait mekanisme pelayanan jadi saya datang ke kantor untuk dibimbing.”

Hal tersebut diperjelas oleh Operator Pelayanan Administrasi Perizinan yaitu Hj. Hasnawati, S.E. pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor DPMPTSP mengemukakan bahwa: “masyarakat yang ingin membuat surat izin terkadang menghadapi kendala yaitu harus bolak balik datang ke kantor untuk bertanya ataupun melengkapi persyaratan pembuatan surat izin.”

Adapun data terkait masyarakat yang belum paham maupun yang sudah paham terkait alur mekanisme pelayanan perizinan berbasis *online* pada DPMPTSP Kota Parepare yang disusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6

Data Masyarakat Yang Sudah Paham Dan Belum Paham

Alur Pelayanan Perizinan Berbasis *Online*

No.	Keterangan	2020	Persen (%)	2021	Persen (%)
-----	------------	------	------------	------	------------

1.	Sudah Paham	1.248 Orang	63%	1.920 Orang	76%
2.	Belum Paham	847 Orang	37%	606 Orang	24%
3.	Keseluruhan	1.981 Orang	100%	2526 Orang	100%

Sumber: DPMPTSP, Diolah oleh penulis, Tahun 2022.

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang ingin mengurus surat pelayanan datang ke kantor untuk meminta dibimbing dan diberi arahan terkait mekanisme pembuatan surat izin secara . Hal ini tentunya akan memperlambat masyarakat dalam pengurusan surat izin.

3. Rendahnya Kompetensi Pengetahuan Pegawai Terhadap Teknologi

Minimnya ilmu pengetahuan dan kemampuan pegawai terhadap IT (Ilmu Teknologi) menjadi salah satu faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan berbasis . Kurangnya perhatian pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kepada seluruh pegawai yang memiliki kompetensi dalam pengembangan pengetahuan dan kemampuan dalam kualitas kerja.

Penyebab hal ini dikemukakan oleh Kepala DPMPTSP Kota Parepare yaitu Ibu Hj. St. Rahmah Amir, S.T, M.M, berdasarkan hasil wawancara pada Rabu, 12 Januari 2022 di Kantor DPMPTSP Kota Parepare yang mengatakan bahwa: “karena adanya penentuan kebutuhan dan keterbatasan kuota, maka tidak seluruhnya pegawai dapat mengikuti pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sehingga hanya pegawai tertentu yang dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya.”

Berdasarkan hasil pengamatan penulis maupun hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pegawai DPMPTSP Kota Parepare masih minim dalam pengetahuan Ilmu Teknologi maupun penggunaan alat bantu teknologi seperti komputer dan lain-lain. Hal ini jelas dipastikan menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan berbasis di DPMPTSP.

4. Sarana dan Prasarana Belum Memadai

Untuk mencapai suatu keberhasilan dalam menuntaskan pekerjaan pegawai dengan baik, maka dibutuhkan suatu sarana dan prasarana yang dapat menunjang pegawai dalam bekerja. Kelengkapan sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi instansi dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maupun hasil pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di DPMPTSP masih belum memadai. Tentunya akan menjadi salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kota Parepare.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan administrasi perizinan berbasis *online* pada DPMPTSP Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan yang telah disampaikan sebelumnya yaitu:

Kualitas layanan administrasi perizinan berbasis *online* pada DPMPTSP Kota Parepare belum optimal. Hal ini terlihat dari ulasan dimensi sebagai berikut:

a. Tangible (Bukti Langsung), terkait dimensi bukti langsung dapat dikatakan sudah optimal. Hal ini tampak dari ketiga indikator diantaranya yaitu adanya kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, adanya kemudahan yang diberikan dalam melakukan pelayanan maupun kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan yang terlihat dari penggunaan aplikasi Smart Absensi.

b. Reliability (Kehandalan), mengenai dimensi ini belum optimal. Hal ini terlihat 2 dari 3 indikator yang pelaksanaannya belum baik, seperti kecermatan pegawai dalam melayani masih kurang dan

kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu belum fasih. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya kompetensi yang dimiliki pegawai. Sementara itu, indikator memiliki standar pelayanan yang jelas sudah tercapai, terlihat dari adanya standar pelayanan sebagai pedoman dalam melayani.

c. Responsiveness (Daya Tanggap), dalam dimensi ini sudah optimal. Hal ini terlihat dari 3 indikator yang sudah tercapai diantaranya yaitu adanya respon kepada setiap pengguna layanan, melayani dengan cepat, tepat dan cermat maupun setiap keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas.

d. Assurance (Jaminan), berdasarkan dimensi ini belum dapat dikatakan optimal. Terlihat 1 dari 3 indikator yang belum tercapai yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan dikarenakan masih terkendala dengan kecermatan pengguna layanan dalam menginput berkas maupun keterlambatan tim teknis dari instansi terkait. Sementara itu, 2 indikator lainnya sudah baik seperti adanya jaminan kepastian biaya dan jaminan legalitas dalam pelayanan.

e. Empathy (Empati), terkait dengan dimensi ini sudah baik. Hal ini terlihat dari 3 indikator yang sudah tercapai seperti, mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan menghargai dan melayani tanpa adanya sikap diskriminatif.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel baik dari pegawai maupun dari masyarakat sebagai subjek dari penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis berharap bahwa ke depannya dapat dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas layanan administrasi berbasis *online*, agar dapat menemukan berbagai kendala ataupun masalah baru dalam pelayanan berbasis *online*, sebagai wujud peningkatan layanan di Kantor DPMPTSP.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis haturkan terima kasih kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare beserta jajaran perangkat dinas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan dan menyelesaikan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2th ed)*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (14th ed)*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Zeinhtml et al. 1990. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Cipta Karya.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Parepare Nomor 45 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPMPTSP Kota Parepare.

C. Sumber-Sumber Lain

Ramadhan, Rama Akbar, 2017, Pelaksanaan Sistem Pada Pelayanan Perizinan Melalui *E-Governance* Yang Berbasis Aplikasi. Volume 1. hal 1-13.