

**KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION*  
(OSS) DALAM LAYANAN PERIZINAN USAHA PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT  
PROVINSI LAMPUNG**

M. Rafiq Alfajar Rolib

NPP. 30.0459

*Asdaf Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

E-mail: mrafiqalfajarr@gmail.com

**ABSTRACT**

***Problem Statement/Background (GAP):*** *The fast and efficient process of business licensing services from government agencies shows that their quality is optimal. Meanwhile, in Tulang Bawang Barat Regency, the level of company licensing services still needs to be improved, making residents disappointed and making potential investors reluctant to invest. Purpose:* *This research aims to describe the quality of online-based business licensing administration services, the factors that impede the quality of online licensing services, and the efforts made by the Investment and One-Stop Services Office of Tulang Bawang Barat Regency to overcome these inhibiting factors. Methods:* *This research uses a qualitative research descriptive method with an inductive approach. This research focuses on describing the quality of online-based business licensing administration services and the inhibiting factors found at the Investment Service and One-Stop Integrated Services Office in Tulang Bawang Barat Regency. And describe how the efforts made by the Investment and One-Stop Services Office of Tulang Bawang Barat Regency overcome these inhibiting factors. Result:* *The results of this study indicate that the quality of service at the Investment and One-Stop Service Office of West Tulang Bawang Regency is not optimal. That is because of the 5 dimensions, 2 of*

*which are not optimal, namely Reliability and Assurance. Meanwhile, several factors hinder online licensing services, such as budget constraints, a lack of public knowledge regarding online services, low competency of employees regarding technology, and inadequate facilities and infrastructure. Meanwhile, to overcome the inhibiting factors, the West Tulang Bawang Regency DPMPTSP is trying to increase the budget, outreach to the community, conduct training, and arrange infrastructure facilities. **Conclusion:** With the discovery of these conditions, it was concluded that to obtain good service quality, the Investment and One-Stop Service Office of West Tulang Bawang Regency still needs improvement.*

**Keywords:** *Service Quality, Business Licensing, Online Single Submission.*

#### **ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Proses pelayanan perizinan usaha yang cepat dan efisien dari instansi pemerintahan menunjukkan bahwa kualitas yang dimiliki sudah optimal. Sementara di Kabupaten Tulang Bawang Barat tingkat pelayanan perizinan perusahaan masih belum maksimal, sehingga membuat warga kecewa dan membuat para calon investor enggan menanamkan modal. **Tujuan:** Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menggambarkan tentang kualitas pelayanan administrasi perizinan usaha berbasis *online*, faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan perizinan *online*, dan upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Yang menjadi fokus penelitian ini yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi perizinan usaha berbasis *online* dan faktor penghambatnya yang ditemukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat. Dan mendeskripsikan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat 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. Sementara untuk mengatasi faktor penghambat, DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat berupaya melakukan penambahan anggaran, sosialisasi kepada masyarakat, mengadakan pelatihan, serta penataan sarana prasarana.

**Kesimpulan:** Dengan ditemukannya kondisi tersebut maka disimpulkan bahwa untuk memperoleh kualitas pelayanan yang baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat masih membutuhkan upaya-upaya perbaikan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Perizinan Usaha, Online Single Submission.*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Proses mendapatkan izin dari pemerintah secara konvensional merupakan proses yang sulit disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Terkait dengan pembuatan dokumen perizinan, ada beberapa masalah umum yang dapat muncul, yang semuanya berkontribusi pada rendahnya kualitas layanan perizinan. Beberapa masalah tersebut antara lain prosedur yang rumit, kuantitas dan kualitas layanan yang kurang optimal, serta sumber daya manusia yang tidak profesional. Sebagai akibat langsung dari hal ini, ketidakpuasan publik meningkat, dan semakin banyak orang beralih ke perantara dan agen dalam upaya untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan. Hal ini menunjukkan bahwa standar layanan yang ditawarkan berdampak signifikan terhadap seberapa efektif bisnis lokal memanfaatkan izin usaha mereka.

Sebagai gambaran kebijakan resmi, Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2008, Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, dalam

rangka penerapan kebijakan sentralisasi pengendalian penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, dengan penekanan khusus pada administrasi pelayanan perijinan. Peraturan ini dikeluarkan untuk menerapkan kebijakan pengendalian terpusat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan PTSP tentang pelayanan terpadu satu pintu di seluruh nusantara, setiap tingkat pemerintahan mulai dari provinsi hingga kabupaten wajib membentuk satuan kerja perangkat daerah yang dalam hal ini adalah Badan Pelayanan Perizinan.

Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan salah satu komponen penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten Tulang Bawang Barat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Daerah Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat, yang bertujuan untuk meningkatkan kontribusi penanaman modal/investasi dalam pembangunan ekonomi daerah dalam rangka merealisasikan rencananya. Maka dari itu, Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat, mengingat perubahan tersebut saat ini berdampak signifikan terhadap pelaksanaan fungsi pelayanan publik di Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Aplikasi Si Cantik Cloud adalah perangkat lunak pintar yang dapat digunakan oleh pemerintah federal, negara bagian, dan lokal untuk merampingkan proses perizinan untuk bisnis. Aplikasi ini dirilis untuk mengakomodir implementasi Peraturan Presiden Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) No.95 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.138 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk Kabupaten Tulang Bawang Barat. Aplikasi Lisensi yang dapat diakses melalui smartphone atau online ini menawarkan banyak pilihan layanan bagi anggota masyarakat umum yang mencari detail lisensi. Permohonan ini juga menyertakan perincian tentang alur kerja, durasi, dan biaya terkait proses perizinan. Maka dari itu, SDM dengan pengetahuan tentang TIK yang baik sangat dibutuhkan

untuk menunjang proses berkelanjutan penyampaian layanan publik secara elektronik.

Namun hal tersebut bertentangan dengan informasi dan data penelitian yang diperoleh penulis. Diketahui bahwa DPTSMP Kabupaten Tulang Bawang Barat masih kekurangan tenaga ahli bidang operator computer yang memiliki kompetensi penggunaan Informasi Tehknologi (IT) Saat ini hanya ada 2 (dua) orang operator sesuai bidang keilmuan. Hal ini mempengaruhi kinerja layanan perizinan usaha melalui OSS sehingga tidak dapat diselesaikan tepat waktu, sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat pengguna layana dan membuat citra buruk pada kinerja perizinan usaha melalui OSS pada DTSMP Kabupaten Tulang Bawang Barat. Selain itu, website layanan yang digunakan oleh pengguna masih sering dijumpai *error* atau kesalahan, sehingga memang diperlukan berbagai macam upaya untuk memperbaikinya, supaya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan semakin optimal.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Kualitas Layanan Administrasi *Online Single Submission* Dalam Layanan Perizinan Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dikabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung.”

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Terdapat beberapa permasalahan yang menjadi faktor penyebab rendahnya tingkat kualitas pelayanan perizinan usaha melalui *Online Single Submission* (OSS) menggunakan aplikasi si Cantik Cloud pada Dinas DPTSMP Kabupaten Tulang Bawang Barat yaitu aplikasi yang belum optimal, kurangnya tenaga ahli, serta pelayanan yang kurang responsif.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu seperti Arif Deni Herdiana (Skripsi 2020) dengan judul “Penilaian Kualitas Layanan Perizinan Online Menggunakan Metode E-Govqual Pada Dinas Penanaman Modal Dan

Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang” yang menunjukkan bahwa 77% pengguna Layanan E-Government Kota Tangerang yang disurvei menyatakan senang dengan kualitas layanan perizinan online yang diberikan. Kemudian variabel dukungan masyarakat dan kepercayaan menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan perizinan online Kota Tangerang. Penelitian selanjutnya yaitu oleh Muliani, Heri Kusmanto, Indra Fauzan (Jurnal 2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara” yang menunjukkan bahwa implementasi PTSP yang menjadi dasar sistem penggerak BPPM Provinsi Sumut dan berlandaskan prinsip Good Corporate Governance (GCG) sudah sangat baik, meski belum ideal. Hal ini terjadi karena adanya beberapa kendala seperti kurangnya tenaga ahli dan adaptasi terhadap sistem dan fasilitas yang masih dalam tahap penyelesaian. Kemudian yang terakhir penelitian oleh Nanda Febriyanti (Jurnal 2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Online Dengan Surabaya Single Window di Kota Surabaya (Studi Kasus: UMKM Kecamatan Bulak Kota Surabaya)” yang menunjukkan bahwa indikator yang digunakan belum sepenuhnya terpenuhi, ditemukan penyebab kendala SSW, dan teridentifikasi kurangnya pengetahuan dari sumber daya manusia, yang semuanya berkontribusi pada rendahnya tingkat pemanfaatan program ini di UMKM Bulak Surabaya.

Penelitian terdahulu menjadi acuan ketertarikan penulis untuk membahas topik penulis di atas. Dari penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan judul penelitian yang sama seperti judul penelitian penulis.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dan belum dilaksanakan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan lebih terfokus menggambarkan tingkat kualitas, faktor penghambat, serta upaya untuk mengatasi kendala yang ada dalam kegiatan pelayanan perizinan usaha berbasis online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat, dengan menggunakan dimensi dan tolak ukur penilaian yang berbeda dari

penelitian terdahulu yakni teori pelayanan publik oleh Zeithaml dkk. (2022) dengan lima indikator antara lain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### **1.5 Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas, serta kendala-kendala dalam pelayanan administrasi perizinan usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang Barat, juga untuk mengidentifikasi upaya apa saja yang dilakukan instansi terkait untuk mengatasi kendala yang terjadi.

## **II. METODE**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73) tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk memberikan penjelasan rinci tentang beberapa aspek dari suatu fenomena aktual, baik alami maupun buatan, termasuk karakteristik, kualitas, dan keterkaitannya dengan kegiatan lain. Sementara menurut Sugiyono (2012:13), penelitian deskriptif melibatkan penentuan nilai dari satu atau lebih variabel (*independen*) terlepas dari perbandingan atau asosiasi dengan variabel lain. Sehingga metode tersebut selaras dengan problematika yang terdapat di lingkup kondisi sosial yang kompleks dan dinamis seperti pada penelitian yang mengkaji mengenai kualitas pelayanan perizinan usaha. Melalui pendekatan induktif diharapkan dapat membantu peneliti dalam memahami gejala sosial yang terjadi dilapangan terkait kualitas layanan administrasi perizinan berbasis online sebagai sebuah sistem teknologi pelayanan terkait administrasi perizinan.

Adapun dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui metode observasi dan wawancara. Sementara sumber data sekunder didapatkan melalui bukti, tulisan, maupun gambar dokumentasi yang diperoleh selama penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah teknik

analis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, kemudian diakhiri dengan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hal ini bertujuan supaya kesimpulan akhir yang didapatkan mengenai kualitas layanan administrasi *online single submission* dalam pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang Barat benar-benar teruji kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penjabaran yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis melakukan pengamatan terhadap Kualitas Layanan Administrasi *Online Single Submission* dalam Layanan Perizinan Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung. Penelitian tersebut menggunakan dasar teori pelayanan publik oleh Zeithaml dkk. (2022) dengan memperhatikan peran dari DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat.

#### 3.1 Kualitas Layanan Adminisgtrasi Perizinan

Lima aspek berupa *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) merupakan indikator kualitas layanan yang digunakan oleh penulis, seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml et al. (1990:42). Ini dapat didefinisikan sebagai berikut mengingat ide penulis dan hasil studi yang dia sajikan:

##### 1. *Tangible* (bukti langsung)

Sebagai tolok ukur, bukti fisik sangat penting untuk mengevaluasi kualitas penawaran perusahaan. Masyarakat menggunakan observasi sebagai salah satu faktor penentu kualitas suatu pelayanan. Dinas Kependudukan, Kebudayaan, dan Pelayanan Adat (DPMPTSP) Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah menyediakan fasilitas pelayanan perizinan secara online. Rincian izin dan investasi tersedia dari DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat, melalui situs web mereka di <https://dpmptsp.tubaba.go.id>.



**Gambar 3.1**  
**Tampilan Layanan Perizinan Online DPMPTSP**



Sumber: <https://dpmptsp.tubaba.go.id>

Berdasarkan gambar di atas diketahui sejumlah fitur yang terdapat pada website DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat yang memuat Layanan Pengaduan Online, Daftar Jenis Perizinan, Pendaftaran Perizinan Online, SPIPISE Online, SIPID Online, LKPM Online, dan Cek Status Izin secara langsung. Selanjutnya melalui fasilitas pengaduan online, masyarakat yang sedang mengajukan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat melakukan pengaduan secara online tanpa perlu datang ke kantor langsung.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan penulis fasilitas pelayanan perizinana melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Kantor DPMPTSP Tulang Bawang Barat telah memiliki aspek *tangible* (sarana prasarana) yang cukup memadai. Namun demikian perlu dilakukan pemeliharaan website dengan melakukan update data pada masing-masing fungsi layanan termasuk di dalamnya pembaharuan data struktur organisasi DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat secara berkala. Hal ini diperlukan agar fungsi layanan kepada masyarakat lebih optimal dan tidak terjadi kesimpang siuran informasi.

## 2. *Reliability* (keandalan)

Seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat tiga indikator yang membentuk metrik keandalan, yang masing-masing meliputi, (1) ketepatan petugas melayani masyarakat, (2) kejelasan standar pelayanan yang diartikulasikan, dan (3) kompetensi yang dibawa oleh petugas. keluar tugas mereka. Berdasarkan temuan studi tersebut, keterampilan dan kehandalan petugas operator dalam pelayanan perizinan berbasis internet di Kantor DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat menunjukkan kompetensi mereka dalam mengatasi tantangan yang dihadapi pemohon saat mengisi permohonan perizinan secara online.

## 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kriteria ketanggapan dalam pembahasan kualitas pelayanan paket perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat mengacu pada kemudahan dalam menjawab dan menyelesaikan pertanyaan dan pengaduan pemohon perizinan online. Fasilitas komunikasi dengan pemohon paket izin secara online disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat melalui telepon, SMS gateway, fax, email, dan website DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat. Sementara berdasarkan data yang diperoleh penulis, petugas pelayanan DPMPTSP cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

## 4. *Assurance* (jaminan)

Sebagaimana disampaikan Sekretaris DPMPTSP Kelurahan Tulang Bawang Barat yaitu Mawardi S.ST. Pi, MH (SOP), menurut penjaminan pelayanan DPMPTSP, waktu, biaya, dan jaminan legalitas sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur. Berdasarkan data yang diperoleh penulis, menunjukkan bahwa meskipun kemajuan telah dibuat untuk meningkatkan kualitas layanan, jaminan mengenai waktu pengiriman menghadapi tantangan dari sumber luar. Itu karena kebanyakan orang tidak tahu apa yang harus dilakukan ketika menyelesaikan dokumen lisensi mereka.

## 5. *Empathy* (empati)

DPMPTSP menawarkan kepedulian yang penuh kasih karena dikembangkan sebagai tanggapan atas pengalaman langsung penulis di lapangan.

Hal ini terlihat dari cara sapaan semua penerima layanan saat memasuki gedung, kualitas kata-kata yang digunakan, dan kualitas komunikasi secara keseluruhan.

### **3.2 Faktor Penghambat Organisasi**

Beberapa faktor penghambat diidentifikasi melalui analisis data yang dikumpulkan melalui wawancara dan pengamatan indikator kualitas layanan. Layanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menghadapi banyak hambatan yang menghalangi mereka untuk memberikan layanan administrasi perizinan yang berkualitas tinggi, diantaranya:

#### **1. Keterbatasan anggaran**

Keterbatasan dana menjadi kendala utama peningkatan kualitas layanan DPMPTSP berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Karena kendala keuangan, banyak inisiatif dan kegiatan yang menjanjikan harus dikesampingkan, yang berdampak negatif pada kualitas layanan.

#### **2. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada para pengunjung, banyak diantara mereka masih tidak memahami cara kerja dan dinamika sistem berbasis layanan. Masih banyak orang yang harus mengatur surat layanan datang ke kantor untuk menanyakan tentang prosedur pembuatan izin. Akibatnya, kemampuan masyarakat untuk mendapatkan izin yang diperlukan menjadi lebih rumit.

#### **3. Rendahnya kompetensi pengetahuan pegawai terhadap teknologi**

Berdasarkan pengamatan penulis dan hasil wawancara menunjukkan bahwa staf DPMPTSP di Kabupaten Tulang Bawang Barat sangat sedikit mengetahui tentang teknologi dan hampir tidak menggunakan alat teknis seperti komputer. DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat telah membuktikan hal ini sebagai hambatan yang signifikan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis web.

#### 4. Sarana dan prasarana belum memadai

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis sendiri terlihat bahwa DPMPTSP masih memiliki sarana dan prasarana yang kurang memadai. Tentunya hal ini akan menjadi batu sandungan bagi DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

### 3.3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat

Proses penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan online pada DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat masih terdapat beberapa faktor yang menghambat kelancaran proses pelayanan. Akan tetapi, DPMPTSP selalu berupaya untuk mengatasi faktor tersebut dengan upaya yang meliputi:

#### 1. Penambahan anggaran

Upaya yang dilakukan DPMPTSP untuk menjawab hambatan di keterbatasan anggaran yaitu dengan melakukan pemantapan perencanaan di DPMPTSP terkait beberapa prioritas program/kegiatan serta melakukan pengajuan rencana anggaran sesuai dengan target rencana yang akan berjalan ditahun anggaran berikutnya, agar rencana yang telah ditargetkan dapat terealisasi dengan baik, dalam hal ini melakukan penambahan anggaran.

#### 2. Sosialisasi tentang pelayanan online kepada masyarakat

Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat yaitu melalui penjelasan mengenai pelayanan *online* baik dari *website* maupun seperti poster dan spanduk yang tersedia dilapangan. Pemberian Informasi terkait hal ini sangat penting dilakukan agar masyarakat dengan mudah mengurus surat izin usaha.

#### 3. Penataan pendidikan formal dan pendidikan non-formal (pelatihan)

Pihak DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat mengusulkan pegawai untuk mengikuti pendidikan formal maupun pendidikan non-formal. Untuk pendidikan formal yaitu dengan memberikan izin belajar yang diusulkan ke Sekretaris Daerah. Bagi pendidikan non- formal atau pelatihan dapat dilakukan dengan pemberian bimbingan teknis maupun kursus untuk meningkatkan keterampilan dalam bekerja seperti Diklat/Workshop/Bimtek.

#### 4. Penataan sarana dan prasarana

Meskipun sarana prasarana yang dimiliki DPMPTSP banyak yang hampir rusak/usang, namun terdapat upaya penataan sarana prasarana. Penataan dilakukan dengan mendata keseluruhan sarana prasarana baik yang perlu pengadaan maupun yang perlu pembaharuan. Jika sarana dan prasarana yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat telah memadai maka akan mempermudah pelayanan bagi masyarakat demi tercapainya standar pelayanan berupa kepuasan masyarakat

#### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan pengurusan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung masih berada di bawah standar. Dari kelima indikator teori pelayanan publik oleh Zeithaml dkk. (2022) yang disesuaikan dengan temuan penelitian menunjukkan dua indikator yang masih ada di bawah standar yaitu *Reability* (Kehandalan) dan *Assurance* (Jaminan). Rendahnya aspek *Reability* dapat dilihat pada anggota staf yang masih belum melakukan servis secara akurat, dan mereka masih mempelajari cara menggunakan alat bantu secara efektif. Ini karena kurangnya keterampilan pekerja secara umum. Sementara rendahnya aspek *Assurance* dapat diketahui melalui permasalahan kebenaran pengisian berkas pengguna jasa dan keterlambatan tim teknis dari instansi terkait, maka jelas salah satu dari tiga indikator belum terpenuhi yaitu ketepatan waktu pelayanan. Tidak maksimalnya beberapa aspek disebabkan juga oleh beberapa kendala yang dijumpai diantaranya keterbatasan dan anggaran, minimnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan berbasis online, minimnya tenaga yang ahli, serta sarana prasarana yang belum memadai. Adapun upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk mengatasi hambatan yang ada antara lain melakukan penambahan anggaran, mengadakan sosialisasi tentang pelayanan online kepada masyarakat, mendukung kegiatan pelatihan pegawai baik pada pendidikan formal maupun non-formal, serta melakukan perbaikan pada sarana prasarana.

#### 3.5 Diskusi Tmuan Menarik Lainnya

Secara keseluruhan, tingkat pelayanan pengurusan perizinan secara online DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat yang dianalisis menggunakan teori pelayanan publik oleh Zeithaml dkk. (2022) kualitasnya masih di bawah standar. Meskipun demikian ada salah satu aspek yang kinerjanya sangat baik yaitu *emphaty*

(empati) yang dapat dilihat dari tiga tanda yang telah terpenuhi diantaranya mengutamakan kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan dengan sikap positif, dan tidak pilih kasih. Ditemukannya hal ini patut diberikan apresiasi supaya dapat memberikan motivasi kepada para pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian ini, penulis melakukan kodifikasi data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Kualitas Layanan Administrasi *Online Single Submission* dalam Layanan Perizinan Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang Barat yang dilaksanakan mulai tanggal 2 Januari 2023 hingga 3 Februari 2023 maka peneliti menarik kesimpulan bahwa tingkat pelayanan pengurusan perizinan secara online DPMPSTP Kabupaten Tulang Bawang Barat sesuai dengan teori pelayanan publik oleh Zeithaml dkk. (2022) kualitasnya masih di bawah standar. Meskipun demikian ada salah satu aspek yang kinerjanya sangat baik yaitu *emphaty* (empati) yang dapat dilihat dari tiga tanda yang telah terpenuhi diantaranya mengutamakan kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan dengan sikap positif, dan tidak pilih kasih. Adapun faktor penghambat yang dijumpai diantaranya keterbatasan dan anggaran, minimnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan berbasis online, minimnya tenaga yang ahli, serta sarana prasarana yang belum memadai.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat beserta para staf jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, juga seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung terlaksananya penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Febriyanti, N., & Santoso, T. (2016). Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Online dengan Surabaya Single Window di Kota Surabaya. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Herdiana, A. D. (2020). Penilaian Kualitas Layanan Perizinan Online menggunakan Metode E-Govqual pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Milles dan Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Muliani, M., Kusmanto, H., & Fauzan, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (14th ed). Bandung: Alfabeta.
- Zeinthml et al. 1990. Kualitas Pelayanan Publik. Bandung: Cipta Karya.